2018 社会工作者职业水平考试

考点精编与真题详解·初级

(综合能力+实务)

第4版

单学娴 主编

★考点全覆盖，精编够用，易记便查

采用思维导图对考点进行精编归纳，帮助考生短期轻松记忆所有考点

★近5年10套真题完整收录，囊括考试分析、答案、解析

真题与解析分别独立成册，方便考生核对答案、学习自测

★公众号资源畅享，微信小秘书贴心服务

真题真练／模拟自测／社工资讯

主编奉送真题解析音频／考前免费微课

加入学习考试群／交流经验／答疑解惑

机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS

2018 社会工作者职业水平考试

考点精编与真题详解·初级（综合能力+实务）

考点思维导图分册 第4版

单学娴 主编

机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS

社会工作者职业水平考试

考点精编与真题详解·初级（综合能力+实务）

第4版

主　编　单学娴

副主编　王建华　纪　宇　张志群　朱振玲

参　编　谢长俊　方易非　张宏鑫　李同音
魏兴邦　高文静　郑智丹　王　勇

机 械 工 业 出 版 社

本书是全国社会工作者职业水平考试的辅导书。第一篇为复习指南与应试技巧；第二篇和第三篇为考点思维导图，对所有考点进行了总结梳理、重点提炼；第四篇为近五年真题及考试分析与答案解析。

本书适用于参加社会工作者职业水平考试的考生，也可供从事社会工作的人员参考。

图书在版编目（CIP）数据

社会工作者职业水平考试考点精编与真题详解：初级. 综合能力 + 实务 / 单学娴主编 —4 版—北京：机械工业出版社，2018. 2

ISBN 978 - 7 - 111 -58969 - 3

Ⅰ. ①社… Ⅱ. ①单… Ⅲ. ①社会工作- 中国- 水平考试- 题解 Ⅳ. ①D632 44

中国版本图书馆 CIP 数据核字（2018）第 010488 号

机械工业出版社（北京市百万庄大街 22 号 邮政编码 100037）
策划编辑：马 晋 责任编辑：马 晋
封面设计：张 静 责任校对：张晓蓉
责任印制：张 博
河北鑫兆源印刷有限公司印刷
2018 年 3 月第 4 版 · 第 1 次印刷
184mm × 260mm · 21. 25 印张 · 543 千字
0 001 - 3000 册
标准书号：ISBN 978 - 7 - 111 - 58969 - 3
定价：65.00元

凡购本书，如有缺页、倒页、脱页，由本社发行部调换

电话服务	网络服务
服务咨询热线：010-88361066	机 工 官 网：www. cmpbook. com
读者购书热线：010-68326294	机 工 官 博：weibo. com/cmp1952
010-88379203	金 书 网：www. golden-book. com
封面无防伪标均为盗版	教育服务网：www. cmpedu. com

前　言

PREFACE

2006 年，党的十六届六中全会做出了“建设宏大的社会工作人才队伍”的战略部署。同年，人事部与民政部联合发布了《社会工作者职业水平评价暂行规定》和《助理社会工作师、社会工作师职业水平考试实施办法》，首次将社会工作者纳入专业技术人员范畴，标志着我国社会工作者职业水平评价制度正式建立。2008 年，全国社会工作者职业水平考试拉开序幕。目前，该考试分为助理社会工作师、社会工作师两个类别。

近年来，随着我国社会工作的深入推进，对社会工作从业人员的能力素质提出了更高的要求，也对社会工作职业水平评价和教育培训工作提出了新的要求。为了帮助考生在短时间内有效复习备考，顺利通过职业水平考试，我们凭借多年来的教学经验和教学成果为广大考生奉献这本辅导书。

本书以最新修订的考试大纲及教材为依据进行编写，并遵循下面三个理念：

一、让考生在短时间内取得理想的学习效果。随着社会工作者职业水平考试报名人数的增加，试题难度越来越大，通过率不断降低。考生希望有高质量的辅导书帮助他们在有限的时间里取得理想的成绩。这也正是本书的编写目的。凡考试都有其复习的策略和方法，社会工作者职业水平考试也不例外，本书对其进行了详细阐述。

二、按照思维导图的形式理解并记忆考点。本书把各章节理论知识的要点整理成思维导图的形式，条理清晰，让考生能够熟悉各章节的脉络，把各章节的知识有机地联系在一起，起到把书读薄、提炼出重点的作用。

三、通过练习历年真题，使考生知己知彼。学习历年真题有助于考生了解考试动向，熟悉考试题型、考试难度，掌握知识点，厘清答题思路，明确复习方向。

本书还配有相关教学课程和网络资源，详情可关注微信公众号“社工港湾”。

本书由单学娴主编，王建华、纪宇、张志群、朱振玲任副主编，谢长俊、方易非、张宏鑫、李同音、魏兴邦、高文静、郑智丹、王勇参加编写。

限于编写人员水平，书中难免有不足之处，真诚希望广大读者提出宝贵意见，相关意见和建议请发送至 2508137355@ qq. com。最后对支持本书成稿的各界人士和所有编审人员表示诚挚的感谢！

编　者

目　录

CONTENTS

前　言

第一篇　社会工作者考试分析、复习指南及应试技巧　1

第一章　考试分析 …… 1
第二章　复习指南与应试技巧 …… 3

第二篇　社会工作综合能力（初级）考点思维导图　8

第一章　社会工作的目标、对象及主要领域 …… 9
第二章　社会工作价值观与专业伦理 …… 16
第三章　人类行为与社会环境 …… 21
第四章　个案工作方法 …… 30
第五章　小组工作方法 …… 39
第六章　社区工作方法 …… 47
第七章　社会工作行政 …… 54
第八章　社会工作研究 …… 63
第九章　社会政策与法规 …… 73

第三篇　社会工作实务（初级）考点思维导图　88

第一章　社会工作实务的通用过程 …… 89
第二章　儿童社会工作 …… 95
第三章　青少年社会工作 …… 99
第四章　老年社会工作 …… 102
第五章　妇女社会工作 …… 107
第六章　残疾人社会工作 …… 111
第七章　矫正社会工作 …… 115
第八章　优抚安置社会工作 …… 118
第九章　社会救助社会工作 …… 121
第十章　家庭社会工作 …… 124
第十一章　学校社会工作 …… 127
第十二章　社区社会工作 …… 130
第十三章　医务社会工作 …… 133
第十四章　企业社会工作 …… 138

第四篇　社会工作者考试（初级）真题与答案解析　141

2013 年全国社会工作者职业水平考试
　　助理社会工作师（初级） …… 141
社会工作综合能力（141）　考试分析与答案解析（251）
社会工作实务　　（152）　考试分析与答案解析（258）

2014 年全国社会工作者职业水平考试
助理社会工作师（初级） …… 163
社会工作综合能力（163） 考试分析与答案解析（266）
社会工作实务 （174） 考试分析与答案解析（274）

2015 年全国社会工作者职业水平考试
助理社会工作师（初级） …… 185
社会工作综合能力（185） 考试分析与答案解析（283）
社会工作实务 （196） 考试分析与答案解析（291）

2016 年全国社会工作者职业水平考试
助理社会工作师（初级） …… 207
社会工作综合能力（207） 考试分析与答案解析（300）
社会工作实务 （217） 考试分析与答案解析（309）

2017 年全国社会工作者职业水平考试
助理社会工作师（初级） …… 228
社会工作综合能力（228） 考试分析与答案解析（317）
社会工作实务 （238） 考试分析与答案解析（325）

第一篇　社会工作者考试分析、复习指南及应试技巧

第一章　考试分析

第一节　考试背景

2006 年 7 月 20 日，人事部与民政部联合发布了《社会工作者职业水平评价暂行规定》和《助理社会工作师、社会工作师职业水平考试实施办法》，首次将社会工作者纳入专业技术人员范畴，标志着我国社会工作者职业水平评价制度正式建立。2007 年 12 月 21 日，民政部正式发布了《全国助理社会工作师、社会工作师职业水平考试大纲》，这表明全国助理社会工作师、社会工作师职业水平考试正式提上了日程，社会工作师作为“和谐社会的工程师”正式诞生。

现代意义的社会工作，是一种以助人为宗旨，运用专业知识、理论和方法，协调社会关系，预防和解决社会问题，促进社会公正的专门职业，广泛分布在社会福利、社会救助、减灾救灾、慈善事业、残障康复、优抚安置、社区建设、婚姻家庭，以及公共卫生、学校教育、就业服务、司法矫正、青少年事务等领域，是现代社会管理与公共服务的重要力量。建设一支宏大的社会工作人才队伍，对于构建社会主义和谐社会具有重大而深远的意义。

2008 年 10 月，人力资源和社会保障部、民政部制定了《关于民政事业单位岗位设置管理的指导意见》，其中明确了民政事业单位的岗位类别设置、岗位等级设置、专业技术岗位名称及岗位等级、岗位基本条件、岗位设置的审核、岗位聘用等相关问题。其中清晰地指出：“民政事业单位实行职业资格准入控制的专业技术岗位的基本条件，应包括准入控制的要求。”“经核准的岗位设置方案作为聘用人员、确定岗位等级、调整岗位以及核定工资的依据。”目前很多地区的民政事业单位要求所属专业人员必须通过社会工作师职业资格考试，以此作为聘用人员、确定岗位等级的依据，还有很多单位采取对持社会工作师职业资格证书工作人员上调工资等奖励措施。

近年来，我国以民生为基础的社会建设得到了快速发展，出台了一系列新的社会政策和法规。民政部社会工作人才建设试点工作积累了丰富的经验，通过对这些经验的梳理和研究，我国社会工作知识也得到了进一步的发展和充实。大量社会工作者通过学习与参加考试，提高了社会工作方面的知识和能力，大大推动了社会工作的普及，促进了社会工作服务质量的提高。

第二节　考试基本情况

全国社会工作者职业水平考试，是 2008 年首次在全国范围内举行的一种针对社会工作者进行能力甄别的级别考试，合格者可以获得由国家认定的相应等级职业资格证书。

全国社会工作者职业水平评价分为助理社会工作师、社会工作师和高级社会工作师三个级别。目前全国社会工作者职业水平考试分为助理社会工作师（Junior Social Worker）、社会工作师（Social Worker）两个类别（高级社会工作师职业水平评价具体办法另行制定）。助理社会工作师考试又称初级考试，考试科目分为 2 科，即社会工作综合能力（初级）和社会工作实务（初级），考生须一次通过 2 科方可取得助理社会工作师职业资格证书；社会工作师考试又称中级考试，考试科目分为 3 科，即社会工作综合能力（中级）、社会工作实务（中级）和社会工作法规与政策，为滚动考试，考生可在连续两个年度内通过全部科目后，获得社会工作师职业资格证书。考试合格，颁发人力资源和社会保障部统一印制、人力资源和社会保障部与民政部共同用印的中华人民共和国社会工作者职业水平证书。该证书在全国范围有效。

助理社会工作师、社会工作师职业水平评价实行全国统一大纲、统一命题、统一时间、统一组织的考试制度，原则上每年举行一次，一般在 6 月中旬举行。

第三节　考试报名详情

一、报名条件

凡中华人民共和国公民，遵守国家法律、法规，恪守职业道德，并符合助理社会工作师或社会工作师报名条件的人员，均可申请参加相应级别的考试。

1．助理社会工作师考试报名条件

1）取得高中或者中专学历，从事社会工作满 4 年。

2）取得社会工作专业大专学历，从事社会工作满 2 年。

3）社会工作专业本科应届毕业生。

4）取得其他专业大专学历，从事社会工作满 4 年。

5）取得其他专业本科及以上学历，从事社会工作满 2 年。

2．社会工作师考试报名条件

1）取得高中或者中专学历，并取得助理社会工作师职业水平证书后，从事社会工作满 6 年。

2）取得社会工作专业大专学历，从事社会工作满 4 年。

3）取得社会工作专业大学本科学历，从事社会工作满 3 年。

4）取得社会工作专业硕士学位，从事社会工作满 1 年。

5）取得社会工作专业博士学位。

6）取得其他专业大专及以上学历或学位，其从事社会工作年限相应增加 2 年。

我国香港、澳门特别行政区居民申请参加社会工作者职业水平考试的，报名时应提交本人身份证明、国务院教育行政部门认可的学历或学位证书、从事本专业工作实践证明。我国台湾地区的专业技术人员参加考试的办法另行规定。外籍人员申请参加社会工作者职业水平考试的具体办法另行规定。

参加助理社会工作师考试的本科应届毕业生，在报名时应提交能够证明其在考试年度可毕业的有效证件（如学生证等）和所在学校出具的应届毕业生证明。

二、报名时间

社会工作者职业水平考试报名一般在每年的 2 月或 3 月进行，各地具体报名时间不一，可登录当地人事考试中心网站查询报名通知。

符合条件的报考人员，可在规定时间内登录指定网站在线填写提交报考信息，并按有关规定办理资格审查及缴费手续，考生凭准考证在指定的时间和地点参加考试。（具体报名安排详见各省的报考文件）

三、报名流程

社会工作者职业水平考试报名具体日期由各地人事考试中心自行安排，网上报名时间不应少于 15 天。考生应提前关注，以免错过考试报名。请考生关注各地人事部门、民政部门网站，或社会工作师考试网。

报名一般采取网上报名、现场确认、网上缴费的方式进行。基本程序如下：

1．报名

根据各地考务通知确定报名时间。在报名开始后点击进入考试报名入口。

1）阅读报名文件。同意协议即可进行下一步操作。

2）填写基本信息。包括姓名、专业、身份证号及相关信息。

3）上传照片。电子证件照片格式有统一要求，根据报名系统所在地不同而有所差别。考生可以根据要求下载图片处理器进行修改，确保上传成功。

4）检查更正填报信息。系统将生成报名号，记住报名号以便登录查询考试相关信息。

2．审核

审核时请携带学历证书（或学生证）、身份证复印件 1 份和相关证明。报考人员填写完成“报名表”后，请务必认真核对所填信息，确认准确后下载打印资格考试报名表（注意打印后一般不能再做更改），经单位核实并签字、盖章后，按属地原则集中到各地人事考试中心办理审核、确认手续。考生在报名时，由于自身原因报错级别、专业或填错个人信息的，责任自负。资格审查工作由人事部门会同民政部门共同进行。

3．缴费

审核通过后及时缴纳相关费用。

注：缴纳的相关费用各地不一，以 2017 年为例：北京市社会工作实务（中级）每科 65 元，其他每科 61 元；上海市不收费；天津市社会工作实务（中级）每科 60 元，其他每科 56 元；广东省每科 65 元。

4．打印准考证

报名成功，考前 7 ~ 15 天打印准考证准备考试。

本流程仅供参考，具体报名流程根据当年考试报名文件确定。

第四节　考试成绩查询与证书领取

一、成绩查询

1. 成绩合格标准

往年全国社会工作者职业水平考试各科的满分成绩均为 100 分，合格标准均为 60 分。

2. 成绩管理

参加助理社会工作师考试的人员，应在一个考试年度内通过全部科目的考试。社会工作师考试成绩实行两年为一个周期的滚动管理办法，参加考试的人员应在连续两个考试年度内通过全部科目的考试。

3. 成绩查询时间

成绩查询一般为考后 3 个月（9 月份左右），各地人事考试中心在收到上级有关部门下发的合格标准文件后，再发布查询考试成绩的时间和办法。成绩查询方式一般为网上查询或者电话查询，考生可根据当地实际情况选择适合自己的查询方式。

二、证书领取

1. 证书管理

考试合格颁发人力资源和社会保障部统一印制、人力资源和社会保障部与民政部共同用印、在全国范围有效的中华人民共和国社会工作者职业水平证书。

2. 证书领取时间

考试通过以后，请考生携带相关材料，到各报名点办理。

3. 证书领取方式

1）个人领证：凭考生本人有效身份证（或护照、驾照）原件、成绩单（成绩单在查询成绩时可以直接打印）、2 寸（3.5cm×4.9cm）免冠证件照片（1 张）、准考证原件领取。

2）他人（单位）代领：除上述考生本人证件与资料外，还需持代领人有效身份证原件（注意：个别省禁止他人代领）。

以上信息仅供参考，具体要求以当地规定为准。

第五节　考试注册信息

一、注册管理

社会工作者职业水平证书实行登记服务制度。证书持有者应按有关规定到所在省区市的民政部门办理登记手续和继续教育事宜。

根据《民政部关于印发社会工作者职业水平证书登记办法的通知》（民发［2009］44 号），取得助理社会工作师、社会工作师资格证书的人员，应及时登录进行网上登记，完善个人信息。自取得资格证书三年内未完成网上注册登记的，其资格证书将视为无效。

二、注册领取

以当地人事考试中心所发布的通知为准。

全国社会工作者职业水平资格证书办理所需手续：办理证书时考生需出示本人身份证原件、报名时所需的毕业证书原件，2 寸（3.5cm×4.9cm）照片 1 张、1 寸（2.5cm×3.5cm）照片 3 张（黑白、彩色均可），并填写好专业技术人员资格考试合格登记表（一式三份）。其中对报考社会工作者职业水平考试有工作年限要求的考生，还需提交单位盖章的考试报名条件证明表（一式一份）。如果由单位集中办理证书，除考生身份证可用复印件外，其余办证资料不变，同时需出示单位介绍信。如果委托办理证书，除考生身份证可用复印件外，其余办证资料不变，同时委托代理人需出示身份证原件。

第二章　复习指南与应试技巧

第一节　社会工作综合能力（初级）考试大纲

考试的目的和要求

通过本科目的考试，考查社会工作专业人员初步掌握和运用社会工作专业价值观、知识、工作方法，开展专门工作的综合能力。

考试内容

一、社会工作的目标、要素及主要领域

（一）社会工作的特点

（二）社会工作的目标及功能

（三）社会工作的要素

（四）社会工作的主要领域

二、社会工作价值观与专业伦理

（一）社会工作价值观

1. 社会工作价值观的作用

2. 社会工作价值观的内容

（二）社会工作专业伦理

1. 社会工作专业伦理的内容

2. 社会工作中的伦理难题及基本处理原则

（三）社会工作专业守则

三、人类行为与社会环境

（一）人类行为与社会环境的关系

1. 人类需要的层次与类型

2. 社会环境的构成要素

3. 人类行为与社会环境的关系

（二）人生发展阶段

1. 人生发展各阶段的生理、心理及社会发展特征

2. 人生发展各阶段面临的主要问题

四、个案工作方法

（一）个案工作的主要模式

1. 心理社会治疗模式的内容及特点

2. 危机介入模式的内容及特点

（二）个案工作各阶段的工作重点

（三）个案工作的常用技巧

五、小组工作方法

（一）小组工作的类型

（二）小组工作的主要模式

1. 互动模式的特点及实施原则

2. 发展模式的特点及实施原则

（三）小组工作各阶段的工作重点

（四）小组工作的常用技巧

六、社区工作方法

（一）社区工作的目标

（二）社区工作的主要模式

1. 地区发展模式的特点及实施策略

2. 社会策划模式的特点及实施策略

3. 社区照顾模式的特点及实施策略

（三）社区工作各阶段的工作重点

（四）社区工作的常用技巧

七、社会工作行政

（一）社会服务方案策划

（二）社会服务机构的类型与运作

（三）社会服务机构的志愿者服务

（四）社会服务机构的筹资方式

（五）社会工作督导的对象与内容

八、社会工作研究

（一）定量研究与定性研究的特点

（二）具体研究方法

1. 问卷调查方法

2. 个案研究方法

九、社会政策与法规

（一）社会政策的目标及功能

（二）社会工作者在社会政策制定和实施过程中的作用

（三）主要的社会政策与法规

1. 老年人合法权益的主要内容及保障方式

2. 妇女合法权益的主要内容及保障方式

3. 未成年人合法权益的主要内容及保障方式

4. 残疾人合法权益的主要内容及保障方式

5. 婚姻法中有关结婚、家庭关系、离婚及救助措施的规定

6. 社会救助政策法规

（1）城市居民最低生活保障政策法规中有关低保对象及低保待遇申请、审批、发放程序的规定

（2）医疗救助政策法规中有关救助对象及救助形式的规定

（3）流浪乞讨人员救助政策中有关救助对象、救助形式及内容的规定

7. 劳动就业政策法规

（1）劳动法中有关劳动就业、劳动合同、工作时间和工资的规定

（2）失业保险政策法规中有关保险金领取和停止领取条件、领取期限及监督管理的规定

（3）工伤保险政策法规中有关工作认定、劳动能力鉴定、工作保险待遇的规定

（4）劳动争议处理政策法规中有关劳动争议的处理范围、处理机构、处理程序的规定

8. 医疗保障政策法规

（1）城镇职工基本医疗保险政策法规中有关覆盖范围、缴费办法及基本医疗保险基金的规定

（2）新型农村合作医疗政策法规中有关筹资标准、资金使用与管理的规定

第二节　社会工作实务（初级）考试大纲

考试的目的和要求

通过本科目的考试，考察社会工作专业人员针对主要服务领域和不同工作对象，提供专业服务的能力。

考试内容

一、社会工作实务的通用过程

（一）接案

1. 接案的步骤及核心技巧

2. 接案应注意的事项

（二）预估

1. 预估的目的和任务

2. 预估的基本步骤

（三）计划

1. 服务计划的构成

2. 制订服务计划的原则

3. 制订服务计划的方法

（四）介入

1. 介入的分类

2. 选择介入行动的原则

（五）评估

1. 评估的目的

2. 评估的方法

3. 评估应注意的事项

（六）结案

1. 结案的任务

2. 结案时服务对象的反应及处理方法

二、儿童社会工作

（一）儿童的特点及需要

（二）儿童社会工作的主要内容

（三）儿童社会工作的主要方法

三、青少年社会工作

（一）青少年的特点及需要

（二）青少年社会工作的主要内容

（三）青少年社会工作的主要方法

四、老年社会工作

（一）老年的特点及需要

（二）老年社会工作的主要内容

（三）老年社会工作的主要方法

五、妇女社会工作

（一）妇女的特点及需要

（二）妇女社会工作的主要内容

（三）妇女社会工作的主要方法

六、残疾人社会工作

（一）残疾人的特点及需要

（二）残疾人社会工作的主要内容

（三）残疾人社会工作的主要方法

七、矫正社会工作

（一）服务对象的特点及需要

（二）矫正社会工作的主要内容

（三）矫正社会工作的主要方法

八、优抚安置社会工作

（一）服务对象的特点及需要

（二）优抚安置社会工作的主要内容

（三）优抚安置社会工作的主要方法

九、社会救助社会工作

（一）社会救助社会工作的主要内容

（二）社会救助社会工作的主要方法

十、家庭社会工作

（一）家庭社会工作的主要内容

（二）家庭社会工作的主要方法

十一、学校社会工作

（一）学校社会工作的主要内容

（二）学校社会工作的主要方法

十二、社区社会工作

（一）社区社会工作的主要内容

（二）社区社会工作的主要方法

十三、医务社会工作

（一）医务社会工作的主要内容

（二）医务社会工作的主要方法

十四、企业社会工作

（一）企业社会工作的主要内容

（二）企业社会工作的主要方法

第三节　复习指南

一、本书的特色与使用方法

民政部组织专家编写了全国助理社会工作师、社会工作师职业水平考试大纲和考试指导教材——“全国社会工作者职业水平考试指导教材”，本书中全部考点就是依据这套权威教材提炼而成的。为便于考生学习，本书按照思维逻辑将考点制作成导图，直观清晰，一目了然。同时书中还为考生整理汇编了近五年真题，详列出每一道真题所考查的知识点，并进行详细的解析。

本套辅导用书的使用方法：

1）考点对应真题——可以从知识点逻辑导图开始直接学习各章考点，然后练习历年真题，验证对考点的学习效果，灵活简便。

2）真题对应考点——也可以从历年真题及解析入手，通过对每一道真题的详尽分析来一一对应教材各章节中的考点，领会命题人员的出题思路，避免缺乏方向地单纯记忆教材，从而提高学习效率。

二、复习建议

我们编写的这套辅导书就是为了帮助广大考生梳理考试规律，达到事半功倍的效果。如何利用有限的复习时间，达到最佳的复习效果呢？

真题和教材永远是考生最需要把握的核心所在。每一年的真题编写都会花费很多专家的大量心血，对真题的把握与复习也是任何模拟题都不能替代的。但是历年真题毕竟有限，所以要“省”着用——尽量不要一次性做完，而要作为检验复习情况的阶段性验收来做。而教材是考试出题的重要依据，其重要性不言而喻。

如果复习时间充裕的话，建议大家先学习一遍教材。每学习完一章内容，紧接着做一些章节练习题。待到全书学习完，就可以做一套完整的真题了，以检验复习效果。之后将真题中把握不够好的考点重点学习，之后再做一套真题，如此往复。然后根据自己经常出错的题查出对应考点，或者将自己经常出错的考题类型进行重点标注，重点复习

这些考点与题型，突击解决难点与自身的薄弱点。待到临近考试的时候，再做最后一或两套真题（最好是临近年份的）。

如果复习时间紧张的话，建议大家可以直接从做真题入手。因为做过真题的考生大多会有这样一种体会，就是即便花费了大量时间熟读了通篇教材，但是做真题的时候仍然不知道从何入手。这是因为考试中有大量题目是需要对考点有深入的理解和把握，而不是背诵、记忆条条框框那么简单。由此看来，教材不是“万能”的，单纯死读教材更是“万万不能”的！广大考生一定要从真题入手，把握考试思路，掌握学习技巧，有针对性地复习，才能够达到事半功倍的效果！

第四节　考试安排与应试技巧

一、考试安排

全国社会工作者职业水平考试每年举办一次，通常是在6月的第一个或者第二个周末举行，全国各地考试报名工作一般在每年的2~3月份展开。

全国社会工作者职业水平考试考试安排

日期（星期）	时间	时长	考试科目	形式
周六	14:00~16:00	两个小时	社会工作法规与政策（中级）	闭卷笔试
周日	9:00~11:00	两个小时	社会工作综合能力（初级）	闭卷笔试
	9:00~11:00	两个小时	社会工作综合能力（中级）	闭卷笔试
	14:00~16:00	两个小时	社会工作实务（初级）	闭卷笔试
	14:00~16:30	两个半小时	社会工作实务（中级）	闭卷笔试

注：社会工作者职业水平考试采取网络报名方式，请考生登录全国专业技术人员资格考试报名服务平台进行报名，并随时关注最新官方信息。网址：http://zg.cpta.com.cn/examfront。

“社会工作实务（中级）”科目为主观题，在专用答题卡上作答。其余科目为客观题，在标准答题卡上作答。考生应考时，应携带黑色钢笔或黑色签字笔、2B铅笔、橡皮，不得携带计算器。各科试卷卷本可作草稿纸，考试结束时收回，不再另发草稿纸。

全国社会工作者职业水平考试科目与题型

考试科目	题型	答题卡
社会工作综合能力（初级）	60道单项选择题，20道多项选择题	标准答题卡
社会工作实务（初级）	60道单项选择题，20道多项选择题	标准答题卡
社会工作综合能力（中级）	60道单项选择题，20道多项选择题	标准答题卡
社会工作实务（中级）	4道案例分析题，1道方案设计题	专用答题卡
社会工作法规与政策（中级）	60道单项选择题，20道多项选择题	标准答题卡

二、应试技巧

本书所涉及的社会工作综合能力（初级）考试和社会工作实务（初级）考试历年只有两个题型：单项选择题和多项选择题。其中单项选择题共60题，每题1分，一般有4个选项，只有1个最符合题意。多项选择题共20题，每题2分，一般有5个选项，每题的备选项中有2个或2个以上符合题意，至少有1个错项。错选，本题不得分；少选，所选的每个选项得0.5分。可以采取的技巧有：

1. 最简单、有效的方法——排除法

在单项选择题中，每道题“只有1个最符合题意”的正确答案，那么可以采取排除法，将明显不正确的答案首先排除掉，余下的再仔细斟酌、进一步选择。

2. 利用反向思维——归类法

正着行不通时，试一试反过来思考。先将答案进行归类，再按照分类进行选择。如果是单项选择题，常常不能与其他答案归为一类的选项就是正确答案！

3. 多项选择题——答案数量为2~4个

由于多项选择题一般有5个选项，而且每题的备选项中有2个或2个以上符合题意，且至少有1个错项，所以答案的数量为2~4个！换句话说：答案的数量不可能为1个或5个！

4. 多项选择题——宁可不选、不要选错

多项选择题中：错选，本题不得分；少选，所选的每个选项得0.5分。所以一旦选项犹豫不定、模棱两可，那么按照“宁可不选，不要选错”的原则——不选！

5. 最凭感觉的方法——经验常识法

一般来说，社会工作中有一些原则是必须遵守的，比如保密、尊重等；工作方法上会采用从根本上解决问题的策略，也就是用积极的方法解决，不会采取转嫁、回避、退缩等消极方法。这些是应当具备的基本常识，可以根据常理、常识对选项进行判断和选择。

第二篇　社会工作综合能力（初级）考点思维导图

- 社会工作综合能力（初级）
  - 第一章　社会工作的目标、对象及主要领域
    - 第一节　社会工作的含义与特点
    - 第二节　社会工作的目标及功能
    - 第三节　社会工作的要素
    - 第四节　社会工作的主要领域
  - 第二章　社会工作价值观与专业伦理
    - 第一节　社会工作价值观
    - 第二节　社会工作专业伦理
    - 第三节　社会工作专业伦理守则
  - 第三章　人类行为与社会环境
    - 第一节　人类行为
    - 第二节　社会环境
    - 第三节　人生发展阶段及其主要特征
  - 第四章　个案工作方法
    - 第一节　个案工作的主要模式
    - 第二节　个案工作各阶段的工作重点
    - 第三节　个案工作的常用技巧
  - 第五章　小组工作方法
    - 第一节　小组工作的概念、类型与特点
    - 第二节　小组工作的模式
    - 第三节　小组工作的过程
    - 第四节　小组工作技巧
  - 第六章　社区工作方法
    - 第一节　社区工作的含义、特点与目标
    - 第二节　社区工作的主要模式
    - 第三节　社区工作各阶段的工作重点
    - 第四节　社区工作的常用技巧
  - 第七章　社会工作行政
    - 第一节　社会工作行政的含义与功能
    - 第二节　社会服务方案策划
    - 第三节　社会服务机构的类型与运作
    - 第四节　社会服务机构志愿者管理
    - 第五节　社会服务机构的筹款方式
    - 第六节　社会工作督导的对象和内容
  - 第八章　社会工作研究
    - 第一节　社会工作研究的含义与功能
    - 第二节　社会工作研究的范式与过程
    - 第三节　定量研究方法——问卷调查
    - 第四节　定性研究方法
  - 第九章　社会政策与法规
    - 第一节　社会政策的目标、功能及其与社会工作的关系
    - 第二节　我国特定人群的社会政策法规
    - 第三节　我国特定领域的社会政策法规

- **什么是社会工作**
  - 社会工作的含义
    - 社会工作是在一定的社会福利制度框架下，根据专业价值观念，运用专业方法帮助有困难的人或群体走出困境并获得发展的职业性服务活动。
  - 我国对社会工作的理解
    - 普通社会工作
      - 这里所说的社会工作是他们在本职工作之外从事的、不计报酬的服务性或公益性工作。
    - 行政性社会工作
      - 这是指政府部门、企事业单位和群众团体中，那些专门从事职工福利、社会救助的人所从事的助人活动。
    - 专业社会工作
      - 这是由受过社会工作专业训练的人开展的助人活动。
- **社会工作的特点**
  - 专业助人活动
    - 社会工作不是一般的助人活动，而是以困难群体为主要对象的、专业的、职业性的助人活动。
  - 注重专业价值
    - 社会工作是解决社会问题的重要方法，它以解决社会问题、增进人民福利为自己的责任，以追求社会公正和社会进步为自己的目标。
  - 强调专业方法
    - 社会工作者所从事的常常是复杂的助人服务，要解决复杂的问题，就需要有专门的、训练有素的方法和技巧。经过长期的实践和积累，社会工作形成了个案工作、小组工作、社区工作、社会工作行政等一系列独特的工作方法。
  - 注重实践
    - 社会工作从本质上来说是实践的，它通过对科学方法的运用，与服务对象一起帮助他们改变自己的困境，增进其社会功能。
  - 互动合作
    - 社会工作是对人的工作，是社会工作者与服务对象的互动过程，也是社会工作者与服务对象“一同工作”的过程。
  - 多方协同
    - 社会工作者介入的大多是比较复杂的问题，在解决这些问题的过程中常常既需要社会工作者之间的分工，也需要他们之间的合作，很多时候社会工作者也要与其他人员合作，共同解决服务对象所遇到的比较复杂的问题。

- **社会工作的目标**
  - 服务对象层面的目标
    - 解救危难：面对危难，社会工作的基本目标就是寻求资源（包括物质资源和社会资源），支持受助者，帮助他们走出困境。
    - 缓解困难：社会工作的目标就是帮助有困难、有需要的人缓解压力、克服困难。当前在我国，社会的快速转型引发了诸多社会问题，社会工作的一项重要任务就是为困难群体解决困难，使他们恢复正常生活。
    - 激发潜能：社会工作强调“助人自助”，这里的核心是要增强服务对象的内在能力。社会工作者的工作就是要激发他们被压抑、被忽视的能力，调动其内在积极性，并配以外部条件，帮助其走出困境。
    - 促进发展：当一个人或一群人遇到困难时，社会工作者就会施以援手，通过增加知识、学习技能、学习建立人际关系等方式，使个人或群体得到发展，实现其人生目标。
  - 社会层面的目标
    - 解决社会问题：社会工作者秉持专业价值观，用专业方法介入社会生活，就是要解决个人、家庭、群体、社区和社会等方面的问题，帮助服务对象增强自身功能，修复社会的机制，解决和预防社会问题。
    - 促进社会公正：社会工作者相信人是有尊严的，不论年龄、性别、种族、职业，人们之间是平等的，人们应该公平地享受社会发展、社会进步的成果。
  - 文化层面的目标
    - 弘扬人道主义：社会工作竭诚为困难群体服务的行动和精神，可以通过向社会宣传，倡导互助、助人精神，促进人们互相关爱、相互扶助，弘扬人道主义精神，这也是我国和谐社会建设所要求的。
    - 促进社会团结：社会工作者可以通过自己的活动，帮助有困难的人脱离困境，发展社会支持网络；通过组织互利活动来促进人们之间的相互合作，建构相互关怀的社会环境，促进社会团结。

- **社会工作的功能**
  - 功能的含义与类型
    - 功能的含义：功能是指在一个系统中某个部分所发挥的作用，即某一部分的存在和变化对整体及其他部分所发挥的影响。
    - 功能的基本类型：从某一现象所起的作用的基本性质来分，功能可以被分为正功能和负功能。在社会工作理论和实践中，习惯上“功能”概念是指正功能。
  - 社会工作对服务对象的功能
    - 促进服务对象正常生活：对生活上有困难的人给予必要的帮助是社会工作的重要任务，社会工作的功能则是通过上述服务来恢复和促进困难群体、有需要群体的正常生活。
    - 恢复弱化的功能：社会工作通过开展活动、提供服务，可以恢复他们的自信，也可以促使他们参与更广泛的社会生活，这就是在恢复和强化他们的社会功能，以促进他们的社会融入。
    - 促进人的发展：社会工作通过开展多种服务，可以促进他们被压抑的潜能的发挥，为他们的发展创造条件。
    - 促进人与社会环境的相互适应：社会工作就是要促成人与社会环境的良性互动，主要表现为两个方面：一方面，通过解决问题和增强能力使服务对象能应对来自环境的压力和挑战；另一方面，通过调动环境中的资源和改善环境，向服务对象提供更多支持。社会工作的任务就是促进人与社会环境的相互适应，使二者之间的关系更加协调。
  - 社会工作对社会的功能
    - 维持社会秩序：社会工作在一般的意义上来说是具体解决社会问题的专业活动，对困难人群问题的解决不但可以给他们以实际的帮助，而且可以减少因问题激化可能产生的对社会秩序的冲击，从而有助于社会稳定。
    - 建构社会资本：社会工作以人为本，解决社会问题，通过举办关爱困难群体的公益活动，连接社会资源，可以增加他们的相互信任，促进社会成员之间良好关系的建立，促使社会资本的增加，或使社区的社会资本更加丰厚，有助于建立一个相互关怀的社会。
    - 促进社会和谐：社会工作以人为本，致力于在社会成员之间建立相互支持的关系，社会工作所擅长的、面对面的、深入人心的、人性化的服务，在化解矛盾和冲突时所产生的促进社会和谐的作用，是一般行政方法所不能替代和无法比拟的。
    - 推动社会进步：社会工作作为一种社会力量以其针对性强、服务细致、人性化和标本兼治的特点，开展面对困难群体的服务，会有助于他们问题的解决。社会进步的最主要标准是困难群体生活状况的改善。社会工作对困难群体问题的解决会更有力地促进社会进步。

- **社会工作的要素**
  - 社会工作的对象
    - 社会工作的基本对象
      - 孤儿、无依无靠的老人和残疾人。
      - 精神病患者。
      - 因失业而沦为生存困难者。
    - 社会工作对象的扩大
      - 从帮助物质生活上最困难的人逐步扩展到所有基本生活遇到困难、难以自拔而需要帮助的人。
      - 从贫困的个体和家庭扩大到有问题、欠发展的社区。
      - 从困难民众扩大到一般公众。
  - 社会工作者
    - 社会工作者的特征
      - 社会工作者是接受一定的专业教育或培训、从事职业化社会服务的人。应该说明的是，社会工作者不只是一个个体概念，同时也是一个团队概念，即从事社会工作的不只是指单个的社会工作者，也指他们的团队及其所在的机构。
    - 社会工作者的角色
      - 社会工作者的直接服务角色
        - 服务提供者
          - 社会工作者首先是向服务对象提供服务的人，这里的服务既包括提供物质帮助和劳务服务，也包括提供心理辅导，还包括政策信息的提供。
        - 治疗者
          - 社会工作作为一种专业，产生于对有困难、有问题的社会成员的困境诊断和治疗，所以，治疗者是社会工作者最主要的角色之一。
        - 支持者
          - 社会工作者面对服务对象（受助者）不但要提供直接服务或帮助，也要鼓励其在可能的情况下自强自立、克服困难、自我决策，即“助人自助”。
        - 关系协调者
          - 社会工作者要扮演关系协调者的角色，帮助服务对象学习处理社会关系的技巧，协助他们处理好与他人及环境的不和谐关系，并建立起协调关系。
        - 倡导者
          - 在服务对象不知如何走出困境时，社会工作者应该成为服务对象采取某种行为的倡导者，即向服务对象倡导某种合理行为，并指导他们成功。
      - 社会工作者的间接服务角色
        - 行政管理者
          - 在社会工作过程中，社会工作者应该对该过程进行有效控制，即对助人过程有一个科学的设计，并力图使实际助人过程能合理、有效地展开。
        - 资源筹措者
          - 社会工作者要解决服务对象的困难和问题就需要资源，这些资源包括物品、劳务服务等。
        - 政策影响者
          - 当社会工作者在服务过程中发现某些问题具有普遍性时，就应该向有关政府部门提出建议，制定、修订和完善政策。这样，可以避免社会问题的再次发生和减缓社会问题。
        - 社会工作者的合并角色
          - 社会工作者的许多角色都具有一定程度的综合性。

（接下页）

（接上页）

社会工作的要素

- 社会工作价值观
  - 社会工作的价值观是利他主义，即以帮助他人、服务他人、促进社会福利和社会公正为自己行动的目标。
- 专业助人方法
  - 社会工作有个案工作、小组工作、社区工作等几种，它们之中的每一种又由多种具体的方法组成。
  - 专业助人方法是社会工作者的基本功，也是社会工作者区别于一般助人者的明显之处。
- 助人活动
  - 助人活动是社会工作者依据其价值观利用专业方法向服务对象提供帮助或服务的行动，也是社会工作者与服务对象的互动及合作的过程，它是社会工作的外在表现。
  - 对于助人活动，不能将其简单地理解为社会工作者对服务对象的单向支持，即认为它只是指社会工作者简单地提供帮助的活动。实际上，助人活动是双方围绕解决困难和问题而展开的持续互动。

社会工作者的核心能力

- 沟通与建立关系的能力
  - 社会工作者要同服务对象建立专业关系，要同机构成员及其他机构建立工作关系，并发展和维护这些关系，以推进社会服务。社会工作者要能够与不同的人打交道，进行有效沟通。
- 促进和使能的能力
  - 促进是指促进服务对象的改变，使能是要使服务对象有能力去应对问题，这包括要协助服务对象改善其生活机会，要向其提供建议和挖掘其潜能等。
- 评估和计划的能力
  - 面对服务对象的特定问题，社会工作者要有对问题进行预估的能力，了解问题的现状和性质的能力，制订计划的能力，动员和合理分配资源的能力，与服务对象一起有效地处理和解决问题的能力。
- 提供服务和干预能力
  - 与服务对象建立和维持良好的专业关系，促进双方良好互动与合作的能力，在服务过程中对服务对象表示关心和保护，也包括对服务对象的某些偏差行为进行干预和指导，对不利的环境条件进行干预。
- 在组织中工作的能力
  - 社会工作者要具有能合理配置组织资源，有效地输送社会福利资源，监督这一过程的合理性与有效性，有效地促进服务任务的完成等能力。

儿童及青少年社会工作	按照国际上的理解，儿童及青少年社会工作指的是对幼儿、少年和青年的专业社会服务，是为了促进他们的健康成长而提供的福利服务。
	最基本的服务包括对弃儿的救助，对残疾儿童的救助，对受虐儿童的援助，对儿童受教育权的保护，对童工的救助，对沾染不良行为的少年儿童的帮助，对青年在恋爱过程中出现问题的辅导和帮助等。
老年社会工作	是以老年人为对象的专业服务，是用社会工作理念和方法帮助老年人解决其面临问题的服务。
	包括贫困老人的救助及福利、独居老人的家庭服务、老人的医疗保健服务、离退休老人对社会生活的应对、老人的心理健康、老人丧偶后的生活适应等。另外，老人发展服务、老人社会参与也是老年社会工作的重要内容。
妇女社会工作	是针对女性需要、为了促进女性的正常生活和发展而开展的专业服务工作。这里的女性包括从女童到老年的所有女性。
	包括一些女婴被虐待甚至被遗弃、贫困地区女童失学问题比较严重、女性被迫失业、对女性的家庭暴力时有发生、一些女性被迫卖淫等，这些问题都是对女性权利的侵犯。另外，就业中的男女不平等、农村老年妇女养老问题也是重要的社会问题。
残疾人社会工作	是针对残障人士开展的，以增强和恢复他们的生理和社会功能为目的的福利服务。残障分为肢体残障和智力残障。
	包括康复服务（物理治疗和精神康复），为残障者参与社会生活创造适宜的环境条件，帮助他们参与社会生活、融入社会，帮助有劳动能力的残障者就业，对残障者实施法律援助等。
矫正社会工作	是社会工作者运用社会工作的专业理论和方法对罪犯或有犯罪倾向的违法人员提供思想教育、心理辅导、行为纠正，使其消除犯罪心理结构，修正其行为模式，以适应正常社会生活的服务。
	特别是在挽救少年犯方面，矫正社会工作发挥着独特的作用。
优抚安置社会工作	是在优抚安置领域，综合运用社会工作的专业知识、技能和方法，帮助和协助优抚安置服务对象及其相关人员和系统，整合社会资源，协调社会关系，预防和解决问题，恢复和改善社会功能，改善优抚安置人员的生活，促进其更好地适应社会和增进其福祉的活动。
	包括优抚医院社会工作、光荣院社会工作、复员退伍军人安置社会工作、军休社会工作、烈士褒扬社会工作和军供社会工作。
社会救助社会工作	是针对社会救助对象开展的社会服务。
	我国的《社会救助暂行办法》列出最低生活保障、特困人员供养、受灾人员救助、医疗救助、教育救助、住房救助、就业救助、临时救助等项目，指出社会工作服务机构和社会工作者要为社会救助对象提供社会融入、能力提升、心理疏导等专业服务。
家庭社会工作	是因社会或家庭成员方面的原因使正常的家庭生活陷入困境，而由社会工作者提供的支持性服务。
	以家庭整体为服务对象，其目的是通过协调家庭成员之间、家庭与环境之间的关系，帮助恢复家庭的正常生活，发挥其正常功能。

学校社会工作	是以帮助学生正常学习和健康成长为目的的专业服务。
	主要有3种模式：治疗型学校社会工作，变迁型学校社会工作，社区–学校社会工作。
社区社会工作	是以社区为对象的社会工作。
	包括城市社区社会工作和农村（乡村）社区社会工作。
医务社会工作	是在医疗、卫生、保健领域实施的社会工作。
	包括心理辅导，帮助患者有效连接医疗资源，建立良好的医患关系，促进患者与医生之间的良好合作。
企业社会工作	也称工业社会工作，是在企业中开展的社会工作。
	包括提高职工能力，改善劳资关系，维护职工合法权益，提高职工积极性，促进就业，心理健康服务，就业培训，职业辅导。

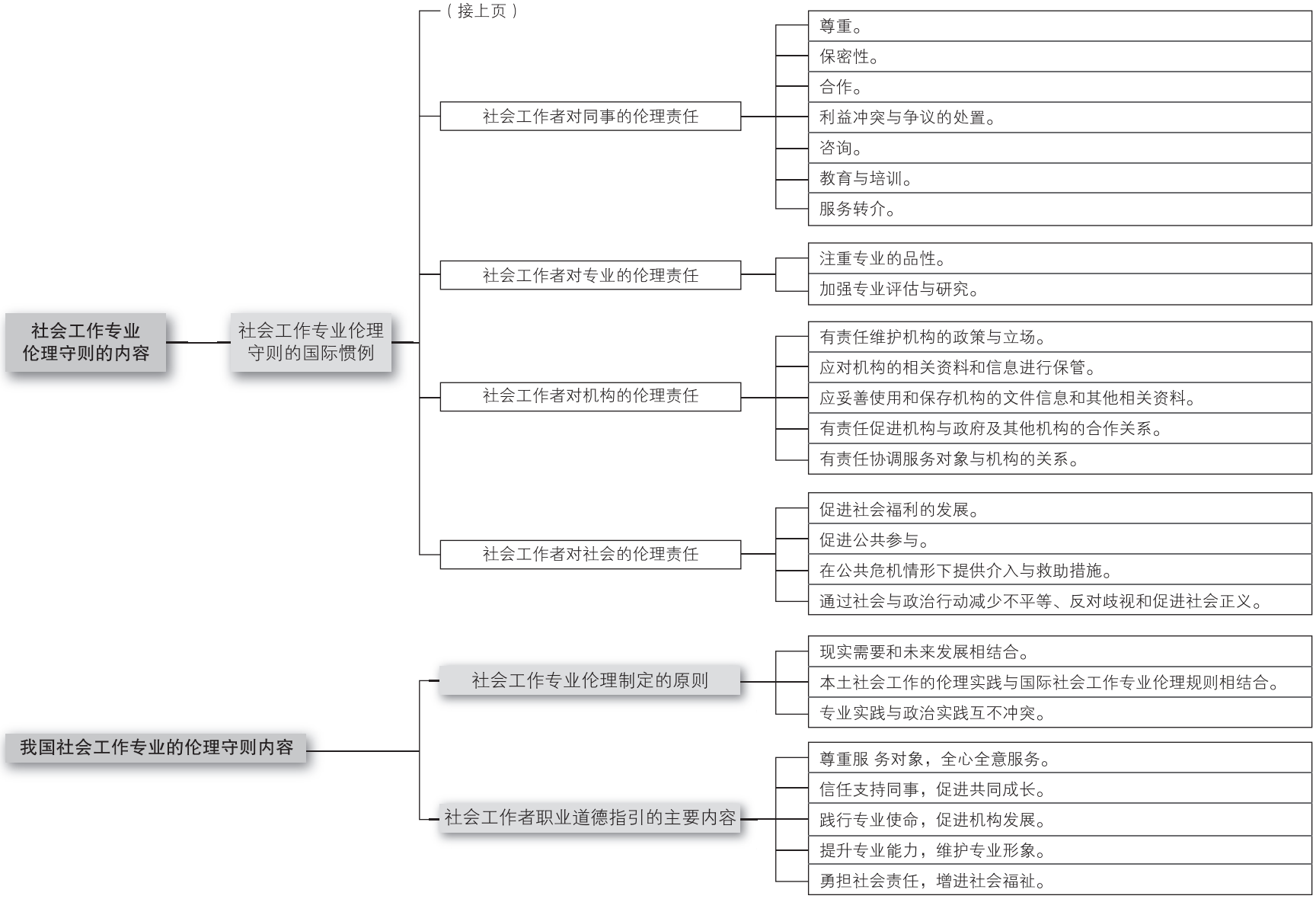
- **社会工作价值观的作用**
  - 保护服务对象的权益：包括基本需要的满足，免于贫困的影响和暴力的侵害，促进人际沟通与交往，扩大就业与社会参与机会以及更好地融入社群。
  - 帮助社会工作者解决伦理难题：社会工作者在实务工作中常常会遇到专业责任与义务之间发生冲突的伦理难题。社会工作者对社会工作价值观的理解，有关特定专业责任和义务优先考虑会影响社会工作者如何去处理这些问题。
  - 促进专业的健康发展：社会工作者通过价值观与伦理守则的指引和规范，通过尽责和守信的专业实践，在最大程度上维护了专业形象，保护了专业组织与社会工作服务机构的信誉。同时，社会工作者还通过不断地学习和研究，推进专业理论和实践方法的创新，促进了社会工作知识的更新，进而推动了社会工作专业的健康发展。
  - 促进社会服务机构的能力建设：社会工作服务机构在运行过程中，正是由于社会工作者的价值观及其实践反思，进而不断完善专业实践的伦理规定，使得机构的服务能力得到加强。
  - 维护社会正义：社会工作者通过帮助各种困难人群克服并预防生活困境，增强适应环境和自立能力，获得平等与社会参与的机会，进而实现和谐的人与社会环境之间的关系。
- **社会工作价值观的内容**
  - 社会工作价值观相关论述
    - 巴特利将社会工作的基本价值概括为 6 项。
    - 美国《社会工作教育会议课程方针声明书》中把社会工作职业的核心价值总结为 4 项。
    - 美国社会工作学者戈登1965年在《知识与价值》一书中把社会工作价值归纳为 6 点。
    - 美国社会工作学者比斯台克1967年在《个案工作关系》一书中将社会工作价值观归纳为9 个方面。
    - 泰彻的价值体系有6 项内容。
    - 美国社会工作者协会（NASW）伦理守则将社会工作价值概括为 6 项。
  - 国际社会工作界认同的专业价值观
    - 服务大众。
    - 践行社会公正。
    - 强调服务对象个人的尊严和价值。
    - 注重服务中人与人之间关系的重要性。
    - 待人真诚和守信。
    - 注重能力培养和再学习。
  - 我国社会工作价值观
    - 以人为本，回应需要。
    - 接纳和尊重。
    - 个别化和非评判。
    - 注重和谐，促进发展。
    - 平等待人，注重民主参与。
    - 权利与责任并重。
    - 个人的发展与社会发展相结合。

- **社会工作专业伦理的内容**
  - 社会工作者对服务对象的伦理责任：实践活动必须以服务对象的利益为出发点，专业服务要注重体现尊重、守密和公平。如尊重并保护服务对象最佳利益，尊重服务对象的自决，保密原则，公平合理的收费等。
  - 社会工作者对同事的伦理责任：在专业服务过程中，社会工作者彼此尊重、相互帮助。如秉持忠实与忠诚的态度，团队内相互协助等。
  - 社会工作者对服务机构的伦理责任：主要包括遵守机构规定、落实机构服务宗旨和负责管理个案3个方面。
  - 社会工作者作为专业人员的伦理责任：包括适当的工作认知，专业能力的表现，提供专业服务，维持服务品质，公正与服务，专业知识的拓展。
  - 社会工作者对社会工作专业的伦理责任：包括保障专业的完整性和遵循专业的评估和研究两方面。
  - 社会工作者对全社会的伦理责任：主要有促进整体社会福利、鼓励公民参与和倡导社会与政治行动3方面。
- **社会工作实践中的伦理难题**
  - 伦理难题的含义：社会工作者经常会面临各种挑战和矛盾，不仅包括资源本身的缺乏，也包括体制和政策的限制，还涉及伦理原则自身的相互制约，这就是社会工作实践中的伦理难题。
  - 社会工作实践中面临的伦理难题：
    - 保密问题。
    - 人情与法制及规定的冲突问题。
    - 价值介入与客观性的矛盾。
    - 社会工作者的个人利益满足与职业的社会责任之间的冲突。
    - 自我决定问题。

- **伦理难题处理的基本原则及步骤**
  - 伦理难题的基本处理原则
    - 保护生命原则：在社会工作实践中，保护生命原则高于其他所有伦理原则，社会工作者不仅有义务保护服务对象的生命，也有义务保护其他所有人的生命。
    - 差别平等原则：社会工作者在实践中既要以平等的方式对待服务对象，同时又要注重服务对象的差异，在助人过程中充分把握好平等待人和个别化服务的理念。
    - 自由自主原则：社会工作者在实践中要充分保障服务对象的自由和自主以提升服务对象的能动性和参与能力。
    - 最小伤害原则：社会工作者在做伦理决定和提供服务中，要尽力保护服务对象的利益不受到侵害，要最大可能地减少甚至预防伦理决定和服务对服务对象的身体、心理和精神上的可能伤害，尽可能实现其利益的最大化。
    - 生命质量原则：社会工作者要本着通过专业服务来不断提升服务对象生活质量的目标的精神，在直接服务和间接服务两个层面，通过社会服务和政策干预，以满足服务对象的需要，不断提升服务对象的福祉和促进服务对象生活水平的提高及社会融入的程度。
    - 隐私保密原则：一旦与服务对象签订了服务协议，社会工作者就要在提供服务的各个环节，始终遵守保护受助者个人隐私和有关信息的承诺，绝不能轻易泄露服务对象的私人信息以及同服务相关的隐秘信息，以保护服务对象的个人权益。
    - 真诚原则：在服务过程中社会工作者要坦诚对待服务对象，适当地做到向服务对象呈现自我，以建立相互信任的工作关系。
  - 处理伦理难题的一般步骤
    - 认识个案中的伦理问题，包括分析社会工作者自身的价值观、责任和义务。
    - 清楚识别任何个人、团体或组织影响伦理决定的境况。
    - 正确认识伦理行动的各个过程以及参与其中的相关者，并分析可能存在的利益和风险。
    - 深入了解支持或反对作出有关伦理决定的理由。
    - 向同事和相关的专家进行咨询。
    - 作出伦理决定并记录决定过程。
    - 监督和评估伦理决定。

- **社会工作专业伦理守则的含义**
  - 就社会工作而言，伦理是指一种专业范围内的价值观和道德约束，这些伦理包括保密性、隐私、服务对象的自我决定、对机构的忠诚等。因此，社会工作专业范围内的伦理守则，主要是指通过专业价值观和专业共同体制定出的伦理守则，来约束社会工作者正确处理实践中的价值观问题。
- **社会工作专业伦理守则的内容**
  - 社会工作伦理守则的基本内容
    - 服务：社会工作首先就要体现服务的精神和原则，以服务于有需要的人群为核心目的，通过提供专业的服务，来改善服务对象的福祉，促进服务对象的能力发展。
    - 社会正义：社会工作要尽最大努力促进社会正义，维护公共福利的正当性，满足贫弱人士的基本需要，保护困难群体的正当利益，减少贫富差距，促进社会关系的和谐发展。
    - 人的尊严和价值：社会工作最核心的目的是从人的尊严和价值出发，为各种有需要的困难群体提供专业的助人服务，强调在服务中增强服务对象的自尊、自信和自强。
    - 人际关系的重要性：社会工作是一种助人活动，始终围绕人与环境的关系展开，同时注重人际关系对个体、家庭、团体等的福祉的影响，增强人际关系的和谐，减少人际冲突，是促进个人和群体社会功能完善的重要前提。
    - 正直：社会工作者在服务中始终秉持正直的原则，坚持服务的导向，以服务对象的利益为第一，注重公平与正义，不断履行专业伦理的基本规定，以保障服务对象的基本权利和需要。
    - 能力：社会工作者要在服务中注重学习，不断提高专业能力，通过专业服务有效解决服务对象的问题，满足服务对象的需要，不断改善服务对象的社会功能。同时，社会工作者也要注重激发服务对象的潜能，提升服务对象的人际交往、沟通和处理问题的各种能力，从而改善服务对象的福祉。
  - 社会工作专业伦理守则的国际惯例
    - 社会工作者的态度和行为：社会工作者要始终以服务有需要人群，促进社会变迁和正义为己任。
    - 社会工作者对服务对象的伦理责任
      - 对服务对象的承诺 / 负责。
      - 自我决定。
      - 知情同意。
      - 能力。
      - 文化敏感性与多样性。
      - 隐私和保密性。

（接下页）


（接上页）
社会工作专业伦理守则的内容
社会工作专业伦理守则的国际惯例
社会工作者对同事的伦理责任
尊重。
保密性。
合作。
利益冲突与争议的处置。
咨询。
教育与培训。
服务转介。
社会工作者对专业的伦理责任
注重专业的品性。
加强专业评估与研究。
社会工作者对机构的伦理责任
有责任维护机构的政策与立场。
应对机构的相关资料和信息进行保管。
应妥善使用和保存机构的文件信息和其他相关资料。
有责任促进机构与政府及其他机构的合作关系。
有责任协调服务对象与机构的关系。
社会工作者对社会的伦理责任
促进社会福利的发展。
促进公共参与。
在公共危机情形下提供介入与救助措施。
通过社会与政治行动减少不平等、反对歧视和促进社会正义。
我国社会工作专业的伦理守则内容
社会工作专业伦理制定的原则
现实需要和未来发展相结合。
本土社会工作的伦理实践与国际社会工作专业伦理规则相结合。
专业实践与政治实践互不冲突。
社会工作者职业道德指引的主要内容
尊重服 务对象，全心全意服务。
信任支持同事，促进共同成长。
践行专业使命，促进机构发展。
提升专业能力，维护专业形象。
勇担社会责任，增进社会福祉。

- **人类需要的层次和类型**
  - 人类需要的含义
    - 人类的需要和动物的需要有着本质的不同。人的需要具有社会性，它的发展变化受到社会生产发展的制约。人类的生物性需要，其实现方式也受到生产和生活方式的制约。
  - 人类需要的层次
    - 马斯洛的需要层次论
      - 5种基本需要
        - 生理需要。
        - 安全需要。
        - 归属与爱的需要。
        - 尊重的需要。
        - 自我实现的需要。
      - 马斯洛认为，只有基本满足了低级需要后才会产生高级需要；最占优势的需要将支配一个人的意识和行为；高级需要出现之后，低级需要仍然存在，但对行为的影响会减弱。马斯洛看到了人与动物在需要方面的区别：低级需要是人与动物共有的，而高级需要则是人类所特有的。
    - 阿尔德弗尔的ERG理论
      - 需要分为3类
        - 生存的需要。
        - 关系的需要。
        - 成长的需要。
      - ERG 理论的主要特点是，它并不强调需要层次的顺序，认为某种需要在一定时间内对行为起作用，而当这种需要得到满足后，人可能去追求更高层次的需要，也可能没有这种上升趋势。当较高级需要受到挫折时，可能会降而求其次。另外该理论还认为，某种需要在得到基本满足后，其强烈程度不仅不会减弱，还可能会增强。
    - 莱恩·多亚尔和伊恩·高夫的需要理论
      - 需要分为两类
        - 基本需要。
        - 中介需要。
  - 人类需要的类型
    - 按起源划分
      - 生理性需要。
      - 社会性需要。
    - 从内容的角度划分
      - 物质需要。
      - 精神需要。
    - 按人们对需要的迫切程度划分
      - 生存性需要。
      - 发展性需要。

- **人类行为的类型和特点**
  - 人类行为的含义
    - 人类行为有广义与狭义之分
      - 广义的人类行为是指由客观刺激通过人的心理活动而引起的内部与外部的反应。
      - 狭义的人类行为仅指外显的行为。
    - 行为公式
      - 行为主义学派：S→R，S 指外界刺激，R 指反应行为。
      - 新行为主义者考托尔曼：B=*f*（S，A），B 为行为变因，S 是情境变因，A 为前提变因（包括遗传、年龄和经验等）。
      - 德国社会心理学家勒温：B=*f*（P，E），B 代表行为，P 代表个体，E 代表环境。
  - 人类行为的类型
    - 按照人类行为的起源划分
      - 本能行为。
      - 习得行为。
    - 根据行为对社会的作用是积极还是消极划分
      - 亲社会行为。
      - 反社会行为。
    - 按照行为是否符合正常模式和社会规范划分
      - 正常行为。
      - 偏差行为。
      - 划分正常行为和偏差行为的常用标准有个体主观体验、统计学标准、社会规范与价值标准和行为适应性标准。
  - 人类行为的特点
    - 适应性
      - 人类行为的根本目的是为了适应环境，维持个体及种族的繁衍，并在适应环境的同时不断地改变自身的生存、生活环境。
    - 多样性
      - 人类行为是一个复杂系统，存在着各个不同的侧面。它有外显的和内隐的，有来自遗传的或后天习得的，有生理范畴的和社会范畴的，多种多样，十分复杂。
    - 发展性
      - 人类行为是连续不断的发展过程，现在行为是过去行为的继续，而现在行为又将成为未来行为的基础。
    - 可控性
      - 人类行为是人发出的行为，人类能有意识地控制和调节自身的行为，使其向着目标前进。
    - 整合性
      - 人类行为是有机统一的，不是各自独立、互不相关的。人类的个体行为是与自身的生理状况、心理发展和社会环境紧密联系的，是各种特征协调一致的结果。
  - 影响人类行为的因素
    - 影响人类行为的因素包括生理因素、心理因素和社会因素3个方面。
    - 影响人类行为的这三方面因素并不是单独作用于人类行为，而是相互交叉影响着人类行为的发展。

- **社会环境的含义和特点**
  - 社会环境的含义
    - 社会环境是指与人类生存相关的社会因素，以及与人的生物遗传、心理状态相互作用而形成的社会系统。
    - 社会环境是一个极其复杂庞大的系统，包括人造物质环境和纯社会环境。
  - 社会环境的特点
    - 多样性。
    - 复杂性。
    - 层次性。
    - 稳定性。
    - 变动性。
- **社会环境的主要构成要素**
  - 家庭
    - 家庭的含义
      - 家庭是以婚姻、血缘或收养关系为基础建立起来的社会初级群体，是社会最基本的单位，是人最原始、最根本的环境，也是人接触社会生活的基础。
    - 家庭的类型
      - 核心家庭
        - 是指由一对夫妇及其未婚子女组成的家庭类型，是现代社会最主要的家庭形式。
      - 主干家庭
        - 是指由父母与一对已婚的子女共同居住生活的家庭类型，是核心家庭在纵向上的延伸。
      - 联合家庭
        - 是指父母与多对已婚子女共同居住生活的家庭类型。
      - 单亲家庭
        - 是指父母一方与未婚子女共同居住生活的家庭类型。造成单亲家庭的因素很多，如离婚、丧偶、未婚生育等。
      - 丁克家庭
        - 是指夫妇双方都有收入而没有孩子的家庭类型。
    - 家庭教养模式
      - 娇纵型
        - 父母盲目地溺爱和疏于管束。
      - 支配型
        - 家长过分溺爱与严加管束结合。
      - 专制型
        - 家长缺少爱心或耐心，管理方式粗暴。
      - 放任型
        - 家长既缺少爱心、耐心，也缺乏责任感，对孩子放任自流。
      - 冲突型
        - 家庭成员间人际关系紧张、不和谐，家庭气氛失调，价值导向不一致。
      - 民主型
        - 家庭成员间互相尊重、平等交流，对子女既有约束，又有鼓励。
    - 家庭的功能
      - ①情感支持；②性爱满足；③繁衍后代；④社会化；⑤经济功能。
    - 家庭对人类行为的影响
      - 家庭成员关系的影响
        - 一个人的家庭是核心家庭还是主干家庭，家庭成员间的关系是好还是差，都会影响其行为。
      - 家庭内互动的影响
        - 在家庭内互动方面，不同的家庭教养模式对孩子的影响是不同的。如娇纵型、支配型、专制型、放任型、冲突型的教养方式都不利于孩子的成长，而民主型的家庭模式有利于家庭成员的正常发展。

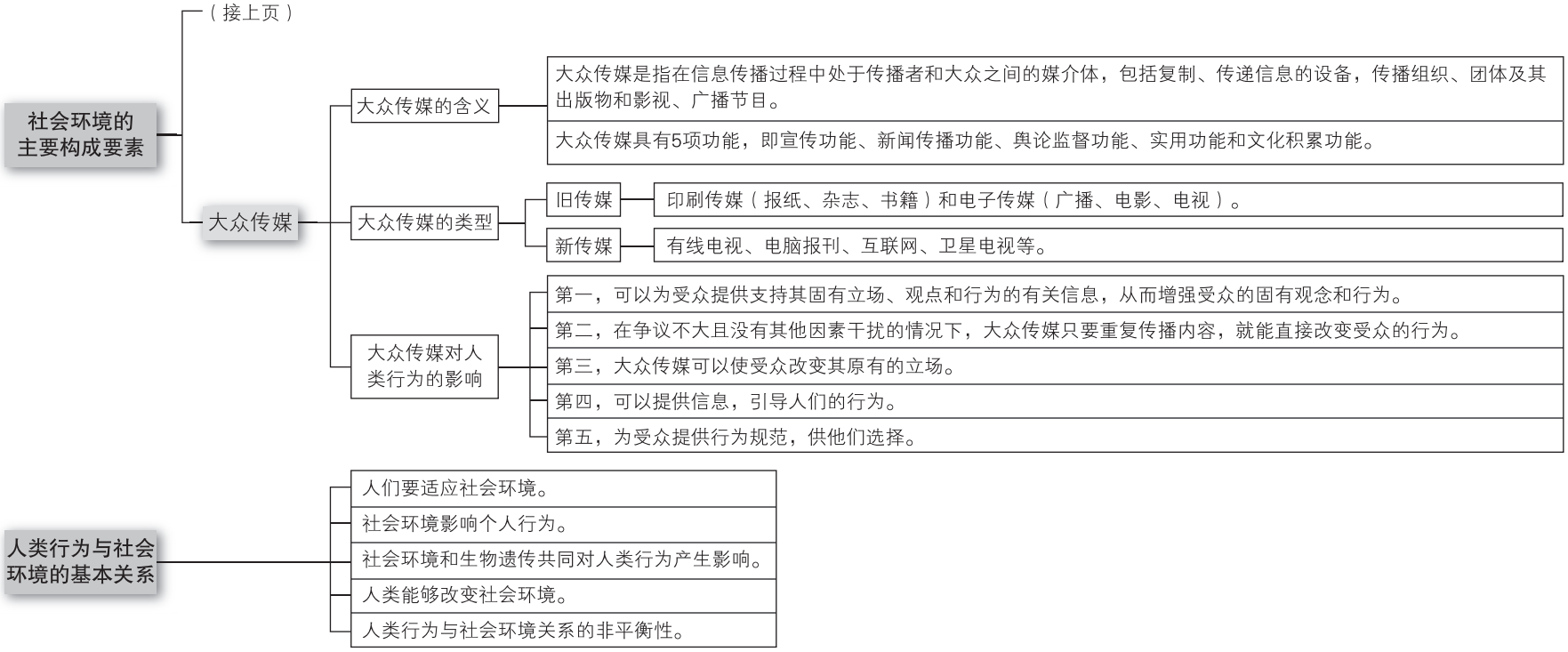
（接下页）

（接上页）

- 社会环境的主要构成要素
  - 同辈群体
    - 同辈群体的含义
      - 同辈群体是由年龄、性别、志趣、职业、社会地位及行为方式大体相近的人所组成的一种非正式的群体。
    - 同辈群体的特点
      - 平等性。
      - 开放性。
      - 认同性。
      - 独特性。
    - 同辈群体对个体行为的影响
      - 首先它对个体的认知发展、行为塑造、情绪表达、精神追求及支持系统均有直接影响。
      - 其次同辈群体往往有一套自己的价值标准，当这些标准与社会主流的价值标准一致时，会有利于群体成员形成积极的行为，当这些标准与社会主流的价值标准不一致时，会对群体成员的行为起消极影响。
      - 伴随着个体的成长，同辈群体在不同的社会系统中扮演着不同的角色，这种角色的多样化对群体成员来说具有多种意义。
  - 学校
    - 学校含义
      - 学校是个体社会化的重要场所，是专门对社会成员，尤其是儿童和青少年进行系统教育的组织机构，是培养人才的社会组织。
    - 学校的类型
      - 根据资金来源不同划分
        - 公办学校。
        - 民办学校。
      - 根据教育的层次不同划分
        - 小学。
        - 初中。
        - 高中。
        - 大学。
    - 学校对人类行为的影响
      - 校园文化。
      - 班级规模。
      - 教学模式。
      - 师生关系。

（接下页）

（接上页）
社会环境的主要构成要素
工作单位
工作单位的含义
工作单位是个人在社会中从事一定职业时所归属的正式社会组织。
工作单位的类型
国家机关。
事业单位。
企业单位。
社会组织。
工作单位对人类行为的影响
一是促使个人学习和实践专门的职业知识、技能和道德规范。
二是指导个人建立各种社会关系，正确调适自我行为，以适应相应的工作需求与社会需求。
社区
社区的含义
社区是指以一定地域为基础的社会生活共同体。
范围按照 2000 年《民政部关于在全国推进城市社区建设的意见》中的规定，中国城市社区的是指经过社区体制改革后做了规模调整的居民委员会的辖区。
一个社区有其基本的功能，主要包括经济功能、社会化功能、社会参与功能、社会控制功能和成员之间相互支持功能。
社区的类型
地域性社区和功能（精神）性社区。
农村社区和城市社区。
传统社区和现代社区。
社区对人类行为的影响
社区成员具有某些共同特征，如相似的社会经济地位、生活方式、文化和风俗习惯等。
社区成员之间存在着复杂的社会交往关系，在交往中彼此产生影响。
社区本身是一种社会组织，具有自身的社会规范，对社区成员的行为具有约束作用。
社区成员对社区具有强烈的认同感和归属感，这种认同感也会影响社区成员的行为。
文化
文化的含义
文化是社会发展过程中人类创造物的总称，包括物质技术、社会规范和精神体系，是所有物质产品和非物质产品的总和。
文化的类型
主流文化和亚文化。
传统文化和现代文化。
物质文化和非物质文化。
文化对人类行为的影响
作为共享的价值和生活方式，文化对人类的行为的影响主要通过确立行为标准，从而达到规范、控制人的行为的目的。
（接下页）


（接上页）
社会环境的主要构成要素
大众传媒
大众传媒的含义
大众传媒是指在信息传播过程中处于传播者和大众之间的媒介体，包括复制、传递信息的设备，传播组织、团体及其出版物和影视、广播节目。
大众传媒具有5项功能，即宣传功能、新闻传播功能、舆论监督功能、实用功能和文化积累功能。
大众传媒的类型
旧传媒
印刷传媒（报纸、杂志、书籍）和电子传媒（广播、电影、电视）。
新传媒
有线电视、电脑报刊、互联网、卫星电视等。
大众传媒对人类行为的影响
第一，可以为受众提供支持其固有立场、观点和行为的有关信息，从而增强受众的固有观念和行为。
第二，在争议不大且没有其他因素干扰的情况下，大众传媒只要重复传播内容，就能直接改变受众的行为。
第三，大众传媒可以使受众改变其原有的立场。
第四，可以提供信息，引导人们的行为。
第五，为受众提供行为规范，供他们选择。
人类行为与社会环境的基本关系
人们要适应社会环境。
社会环境影响个人行为。
社会环境和生物遗传共同对人类行为产生影响。
人类能够改变社会环境。
人类行为与社会环境关系的非平衡性。

- **婴幼儿阶段（0~3周岁）**
  - 主要特征
    - 生理发展：婴幼儿阶段身高、体重和大脑的发育迅速。婴幼儿阶段也是动作发展最为迅速的时期，在此期间婴幼儿会学会独立行走和用手操作物体。
    - 心理发展：主要以无意识记忆为主，机械记忆能力比较发达。在婴幼儿的后期开始出现有意识记忆的萌芽，2周岁左右形成符号思维能力，这一阶段是孩子从直观行动思维转向具体形象思维的关键阶段。1岁左右时孩子可能出现害羞、骄傲和负罪感等情绪，母婴依恋的形成是儿童情绪社会化的重要标志。
    - 社会性发展：婴幼儿社会化的基本过程有3个阶段，即单纯社会化反应阶段，社会性感情连接建立阶段，伙伴关系的发展阶段。婴幼儿的自我意识的产生要经历3个不同的阶段，第一个阶段是游戏伙伴阶段，第二个阶段是退缩阶段，第三个阶段是自我意识的出现阶段。
  - 主要问题
    - 哺乳问题。
    - 母爱剥夺。
    - 弃婴问题。
- **学龄前阶段（3~6、7周岁）**
  - 主要特征
    - 生理发展：6～7岁儿童的脑重量已经接近于成年人的水平，这为儿童智能的迅速增长以及接受教育奠定了基础。3～6岁时，儿童的大肌肉发展逐渐成熟，小肌肉与手眼逐渐协调。
    - 心理发展：学龄前儿童语言的迅速发展促进了其思维发展，而思维的发展反过来又进一步促进了语言的发展。儿童生理机能的不断发展，尤其是大脑发育的逐渐完善，极大地促进了儿童认知的发展。
    - 社会性发展：逐渐从以自我为中心，发展到学会区分他人与自我。自我意识得到发展。能从人的外表来认识性别，开始了性别认同的发展过程，形成了对性别角色的偏爱。开始了道德的发展。社会交往的范围从以家庭为主扩大到整个社会生活中。
  - 主要问题
    - 挑食偏食。
    - 攻击行为。
    - 电视依赖。
    - 自闭症。

- **学龄阶段（6、7~12周岁）**
  - 主要特征
    - 生理发展：各系统都有进一步的发展。在动作方面，学龄期儿童掌握了完整的动作，动作的熟练程度和协调程度日益提高。
    - 心理发展：学龄期儿童语言的发展主要表现在口头语言、书面语言和内部语言的发展上。注意力的稳定性逐渐增强，注意力的范围逐渐扩大，注意力的分配能力逐渐提高，注意力的转移能力逐渐增强。
    - 社会性发展：对社会环境的适应性逐渐增强，自我意识、道德和社会交往得到了进一步的发展。逐步形成了自己的道德意识，能够以他人的立场来考虑问题，实事求是地评价他人。
  - 主要问题
    - 儿童意外伤害。
    - 校园欺负。
    - 儿童性伤害。
- **青少年阶段（12~18 周岁）**
  - 主要特征
    - 生理发展：各种生理机能逐步增强，发育处于儿童与成年人之间的水平。生殖系统和第二性征已经基本发育成熟，具备了生育的能力。
    - 心理发展：青少年思维的特点：一是青少年的抽象逻辑思维是通过假设的、形式的和反省的思维；二是青少年的逻辑思维处于由经验型向理论型过渡的阶段，青少年阶段是抽象逻辑思维发展的关键期和成熟期。情绪发展比较丰富和强烈，出现两极发展特征。性意识发展。
    - 社会性发展：青少年社会化的核心任务是自我意识、道德观和社会交往的进一步发展。宏观环境对青少年的影响逐渐扩大。
  - 主要问题
    - 网络成瘾。
    - 青少年犯罪。
    - 青少年性行为。
- **青年阶段（18~35 周岁）**
  - 主要特征
    - 生理发展：个体的生理发展已经成熟并呈现出稳定的状态。
    - 心理发展：感知、记忆、想象能力均达到成熟水平，并且进入人生最佳时期。心理机能处于相对稳定的高水平阶段，他们的机械记忆能力、思维敏捷性虽略有下降，但心智活动的效率却达到最高水平。认知发展表现为能力发展。
    - 社会性发展：社会性发展更为成熟，主要表现在人生观、友谊和爱情、心理适应3个方面的发展。
  - 主要问题
    - 婚恋问题。
    - 性别歧视问题。
    - 就业问题。

- **中年阶段（35~60 周岁）**
  - 主要特征
    - 生理发展
      - 各种生理机能发生不断变化。女性在 50 岁左右经历更年期，男性的更年期则要晚一些。
    - 心理发展
      - 个体的固定智力继续上升，流动智力缓慢下降；智力技巧保持相对稳定，实用智力不断增长。
    - 社会性发展
      - 情感趋于深沉稳定，性格也完全定型，意志成熟坚毅，情感控制能力加强，道德感和理智感上升。
      - 婚姻中责任感已经超越情感，婚姻更加务实。
      - 处于事业成败的关键期。中年人在事业、地位和财富上基本达到人生的巅峰状态。
  - 主要问题
    - 早衰综合征。
    - 更年期综合征。
    - 婚外恋。
    - 家庭暴力。
- **老年阶段（60周岁~死亡）**
  - 主要特征
    - 生理发展
      - 个体的各项生理功能都发生较大退化，如毛发脱落、脊柱弯曲、骨质疏松、记忆力下降等。各种老年疾病开始出现，身体逐渐依赖他人。
    - 心理发展
      - 思维呈衰退趋势，但又具有较大的平衡性，思维的速度、灵活程度等衰退较快，而与知识、文化、经济相联系的思维因素则衰退较慢，老年期仍有创造性思维。
    - 社会性发展
      - 老年人会经历退休、儿女离家、丧偶、丧亲等重大人生事件，他们原来较为活跃的社会角色逐渐消退，从而导致社会地位下降，这种角色的变化会使老年人产生失落感。
  - 主要问题
    - 失智和失能。
    - 精神健康。
    - 死亡问题。
    - 老年歧视和被虐待。

- **心理社会治疗模式的内容及特点**
  - 心理社会治疗模式的内容
    - 心理社会治疗模式的理论假设
      - 对人的成长发展的假设：认为人生活在特定的社会环境中，涉及生理、心理和社会这3个方面因素的影响。这些因素相互作用，共同推动个人的成长和发展。
      - 对服务对象问题的假设：服务对象问题产生的原因可以概括为3个方面：不良的现实生活环境，不成熟或者有缺陷的自我和超我功能，以及过分严厉的自我防卫机制和超我功能。
      - 对人际沟通的假设：十分重视人际沟通交流的状况，认为它是保证个人与个人之间进行有效沟通交流的基础，也是形成个人健康人格的重要条件。
      - 对人的价值的假设：认为每个人都是有价值的，即使是暂时面临困扰的服务对象，也具有自身有待开发的潜能。心理社会治疗模式的目标就是帮助服务对象发掘自己的潜在能力，促进自身健康地成长。
    - 心理社会治疗模式的治疗技巧
      - 直接治疗技巧：是指直接对服务对象进行辅导、治疗的具体方法。
      - 间接治疗技巧：是指通过辅导第三者或者改善环境间接影响服务对象的具体方法。
  - 心理社会治疗模式的特点
    - 注重从人际交往的场景中了解服务对象。
    - 运用综合的诊断方式确定服务对象问题的原因。
    - 采用多层面的服务介入方式帮助服务对象。
- **危机介入模式的内容及特点**
  - 危机介入模式的内容
    - 危机介入理论
      - 危机的定义：危机是指一个人的正常生活受到意外危险事件的破坏而产生的身心混乱的状态。
      - 危机的3个条件
        - 一是阻碍服务对象重要目标的实现，使服务对象的基本需要无法满足。
        - 二是超出服务对象现有的能力，使服务对象无法凭借以往的方式解决问题。
        - 三是导致服务对象出现心理失衡，使服务对象处于心力交瘁的脆弱状态中，无法忍受任何生活压力。
    - 危机介入的基本原则：①及时处理。②限定目标。③输入希望。④提供支持。⑤恢复自尊。⑥培养自主能力。
  - 危机介入模式的特点
    - 迅速了解服务对象的主要问题。
    - 快速作出危险性判断。
    - 有效稳定服务对象的情绪。
    - 积极协助服务对象解决当前问题。

- **行为治疗模式的内容及特点**
  - 行为治疗模式的内容
    - 行为治疗模式的3种学习理论
      - 经典条件作用理论：就是有关在刺激与无条件反射之间加入中性刺激建立条件反射的理论。（巴甫洛夫）
      - 操作性条件作用理论：有机体采取某种行为之后，就会使周围环境发生某种改变，环境改变的状况又会反过来影响有机体，促使有机体调节自己的行为。（斯金纳）
      - 社会学习理论：观察学习是学习的一种重要方式，尤其人类的学习，很多需要借助示范、观察和模仿。像儿童对成人的观察和模仿就是很好的例子。有关观察学习的理论就是社会学习理论。
    - 行为治疗模式的治疗技术
      - 放松练习。
      - 系统脱敏。
      - 满灌疗法（又称快速脱敏法）。
      - 厌恶疗法。
      - 模仿。
  - 行为治疗模式的特点
    - 注重服务对象行为评估。
    - 关注服务对象行为修正。
    - 侧重修正行为效果的评估。
- **人本治疗模式的内容及特点**
  - 人本治疗模式的内容
    - 人本治疗模式的理论假设
      - 对人性的基本看法。
      - 自我概念。
      - 心理适应不良和心理适应失调。
    - 人本治疗模式的治疗策略
      - 能够准确领悟周围的人和事物，具有基本的安全感，是理性的人。
      - 能够充分把握每一时刻，珍惜和享受生活，适应力强。
      - 能够依据自己的真实愿望选择生活方式，并勇于承担行为的责任，忠于自己。
      - 面临众多的选择时能够体会到心理上的极大自由。
      - 积极生活在不断变化的环境中，具有丰富的创造力。
  - 人本治疗模式的特点
    - 注重社会工作者自身的品格和态度。
    - 强调个案辅导关系
      - 表里如一。
      - 不评价。
      - 同感。
      - 无条件接纳。
      - 无条件的爱。
      - 保持独立性。
    - 关注个案辅导过程。

- **申请与接案**
  - 求助者的服务申请
    - 对于前来寻求帮助的人，社会工作者首先需要了解他们的愿望，用心倾听他们的诉求，进行简要的评估，确定是否需要立即给予必要的帮助。如果求助对象确实需要及时的帮助，社会工作者就需要提醒求助对象提出正式的服务申请。
  - 接案
    - 对于那些有需要立即寻求帮助并且正式提出服务申请的求助对象，社会工作者应给予及时、必要的鼓励，增强求助对象的改变动力和信心，促使其成为能够获得机构有效服务的服务对象，并纳入机构的服务计划中。
    - 接案过程中的三项基本任务
      - 鼓励求助对象积极面对改变。
      - 明确求助对象的改变要求。
      - 确认求助对象的受助身份。
  - 专业关系的建立
    - 社会工作者在与服务对象的初次沟通协商过程中应专注聆听服务对象的困扰，注意运用简洁明了的语句表达自己的同理和接纳，避免将求助对象界定为有问题的人。另外，社会工作者也要充分尊重求助对象自己的意见，让求助对象自己决定是否接受机构的专业服务。
    - 可以转介的两种情况：一是服务对象需要解决的问题不属于本机构的服务范围；二是服务对象生活在本机构的服务区域之外。
- **预估与问题诊断**
  - 服务对象有关资料的收集
    - 个人资料包括服务对象生理、心理和社会方面的情况。
    - 环境资料包括服务对象所处的家庭、同辈群体、社区以及学习和工作环境等情况。
    - 资料收集的范围还包括个人与周围环境之间的互动情况，如周围环境给个人提供的机会和条件以及个人运用周围环境资源的状况。
  - 服务对象问题的预估
    - 收集完服务对象的资料之后，社会工作者就需要依据收集的资料对服务对象的问题以及形成原因和发展变化过程进行分析，整理出服务对象问题的形成和变化的逻辑。
    - 分析方法
      - 横向分析：分析服务对象问题形成的影响因素，涉及生理、心理和社会3个不同层面。
      - 纵向分析：分析服务对象问题发展变化的过程。
  - 服务对象问题的诊断
    - 服务对象问题的主要表现。
    - 服务对象问题的成因。
    - 服务对象的能力和环境拥有的资源。
    - 实施干预的建议。

- 制订计划
  - 服务计划的制订
    - 服务计划的基本内容
      - 服务对象的基本情况，包括服务对象的姓名、性别、年龄、婚姻状况及职业等。
      - 服务对象希望解决的问题，包括主要问题以及其他一些相关的问题。
      - 理论的依据，包括依据的主要理论、它的基本原理和重要概念。
      - 服务计划的目标，包括总目标和每一阶段的子目标。
      - 服务开展的基本阶段和采取的主要方法，包括各阶段需要解决的问题、采用的主要方法、预计达到的成效以及发掘和运用的资源。
      - 服务开展的期限，包括每一次和每一阶段的时间安排以及总的时间期限。
      - 联系方式，包括直接见面和不直接见面的联系方式。
    - 工作要求
      - 准确分析服务对象的需要和问题。
      - 明确服务工作的目标、阶段和方法。
      - 熟悉服务机构提供的具体服务。
      - 了解服务对象拥有的资源。
  - 服务面谈内与服务面谈外的安排
    - 在每次服务面谈的结束之后，给服务对象设计和布置行动任务作为服务面谈外的任务。
    - 在每次服务面谈的开始阶段，安排一定的时间用于回顾和总结服务对象前一次行动任务完成的情况。
    - 在每一次服务的面谈中，针对服务对象行动任务的完成情况给予面对面的指导。
    - 在每次服务面谈的结束之前，让服务对象了解下一次行动任务的要求和要点。
  - 服务协议的签订
    - 协议的形式
      - 书面。
      - 口头。
    - 基本内容
      - 服务目标。
      - 服务的内容和采用的方法。
      - 服务双方应有的权利和义务。
      - 服务的地点、时间、期限和次数。
      - 服务双方的签字。

- **开展服务**
  - 服务的推进
    - 从能做的开始。
    - 从愿意合作的着手。
    - 采取综合的服务策略。
  - 专业角色的扮演
    - 使能者：社会工作者运用自身拥有的专业知识和技巧调动服务对象自身的能力和资源，发挥服务对象的潜在能力，促使服务对象发生有效改变。
    - 联系人：社会工作者帮助服务对象与拥有资源的服务机构联系，保证服务对象能够获得合适的服务。
    - 教育者：社会工作者指导服务对象学习处理问题的新知识、新方法，调整原来的行为方式。
    - 倡导者：社会工作者利用自己的身份和权利倡议机构实行必要的改革，为缺乏资源的服务对象争取更合理的服务，或者动员服务对象一起争取一些合理的资源和服务。
    - 治疗者：社会工作者运用专业的方法和技巧消除或者减轻服务对象的困扰。
  - 专业合作关系的维持
    - 接纳：无论服务对象面临什么问题，社会工作者都愿意理解服务对象，不是关注服务对象的问题，而是关心问题背后服务对象的发展要求。
    - 无条件关怀：在服务开展过程中社会工作者不评价服务对象，尊重服务对象的价值，并且相信服务对象是可以改变的。
    - 真诚：社会工作者在服务开展过程中对自己的感受保持开放的态度，并且愿意与服务对象交流和分享自己的真实感受。
- **连接社会资源与协调服务**
  - 社会资源的类型
    - 非正式社会资源。
    - 正式社会资源。
  - 连接社会资源的方式
    - 资源的提供。
    - 资源的发现。
    - 资源的培育。
    - 需求的表达。
    - 利益的协调。
    - 权益的保护。
  - 服务的协调
    - 服务面谈内与服务面谈外的协调。
    - 服务对象改变与周围他人改变的协调。
    - 服务对象改变与社会工作者改变的协调。

- 评估与结案
  - 结案
    - 可以结案的情况
      - 一是社会工作者与服务对象都认为工作目标已经达到。
      - 二是虽然问题没有彻底解决，但服务对象已经具备独立面对和解决问题的能力。
      - 三是社会工作者与服务对象的专业关系不和谐，希望结束服务。
      - 四是服务对象出现了一些新的要求和问题，需要其他社会工作者或者服务机构解决。
      - 五是因为一些不可预测的因素，需要结束服务。
    - 结案处置
      - 一是预先告知服务对象，让服务对象对服务结束做好准备。
      - 二是巩固服务对象在已经开展的服务工作中获得的改变和进步。
      - 三是与服务对象一起进一步探讨影响问题解决的因素，为服务对象结案之后独立面对问题做好准备。
      - 四是鼓励服务对象表达结案时的情绪，与服务对象一起探讨结案后的跟进服务。
    - 结案形式
      - 一是直接告诉服务对象。
      - 二是延长服务间隔的时间。
      - 三是变化联系的方式。
  - 成效评估
    - 服务对象的改变状况，包括哪些方面得到了改善、哪些方面没有得到改善以及改善的程度。
    - 工作目标的实现程度，包括哪些工作目标实现了、哪些没有实现以及实现的程度。
    - 服务介入工作的人力、物力和其他资源的投入，包括服务介入的人员、时间、经费以及其他资源等。
  - 跟踪服务
    - 根据服务对象的状况安排一些结案之后的练习，巩固服务对象已经取得的进步，增强服务对象独立面对问题的能力。
    - 调动服务对象的周围资源，增强服务对象的社会支持。
    - 持续评估服务工作的效果。

- 会谈
  - 个案会谈的类型
    - 建立关系的会谈：主要目的是帮助社会工作者与服务对象建立专业的合作关系。
    - 收集资料的会谈：主要目的是帮助社会工作者收集服务对象的相关资料，以便对服务对象的生活状况或者服务开展状况作出准确的判断。
    - 诊断性会谈：主要目的是帮助社会工作者针对服务对象的问题作出正确的分析和推断。
    - 治疗性会谈：主要目的是帮助社会工作者针对服务对象的困扰施加有目的的影响，从而促使服务对象发生积极的改变。
    - 一般性咨询会谈：主要目的是通过为服务对象提供相关的知识和信息帮助服务对象作出准确的选择。
  - 个案会谈的安排
    - 个案会谈的准备：包括服务对象相关资料的阅读、会谈时间和地点的选择以及会谈场地的布置等。
    - 个案会谈的内容安排：包括在会谈开始、中间和结束各阶段的各项任务安排和具体的时间分配。
    - 会谈内与会谈外的衔接：会谈内与会谈外之间的衔接主要依靠会谈内的行动任务的布置。
  - 个案会谈的技巧
    - 支持性技巧
      - 专注：社会工作者借助友好的视线接触、开放的姿势以及专心的态度关注服务对象的表达。
      - 倾听：社会工作者用心聆听服务对象传达的信息，理解服务对象的感受。
      - 同理心：社会工作者设身处地体会服务对象的内心感受，理解服务对象的想法和要求。
      - 鼓励：社会工作者运用口头语言和身体语言的方式肯定服务对象的一些积极表现。
    - 引导性技巧
      - 澄清：社会工作者引导服务对象重新整理模糊不清的经验和感受。
      - 对焦：社会工作者对服务对象偏离的话题或者宽泛的讨论进行收窄，集中讨论的焦点。
      - 摘要：社会工作者将服务对象长段谈话或者不同部分的话题进行整理，概括和归纳其中的要点。
    - 影响性技巧
      - 提供信息：社会工作者借助自己的专业知识和经验向服务对象提供必要的知识和技巧。
      - 自我披露：社会工作者有选择地袒露自己的亲身经历或者处理事情的方法，为服务对象提供参考。
      - 建议：社会工作者根据服务对象的具体情况提供有利于服务对象改善生活状况的建设性意见。
      - 忠告：社会工作者向服务对象指出某些行为的危害性或者必须采取的行为。
      - 对质：社会工作者通过直接提问等方式让服务对象面对自己在行为、情感和认识等方面不一致的地方。

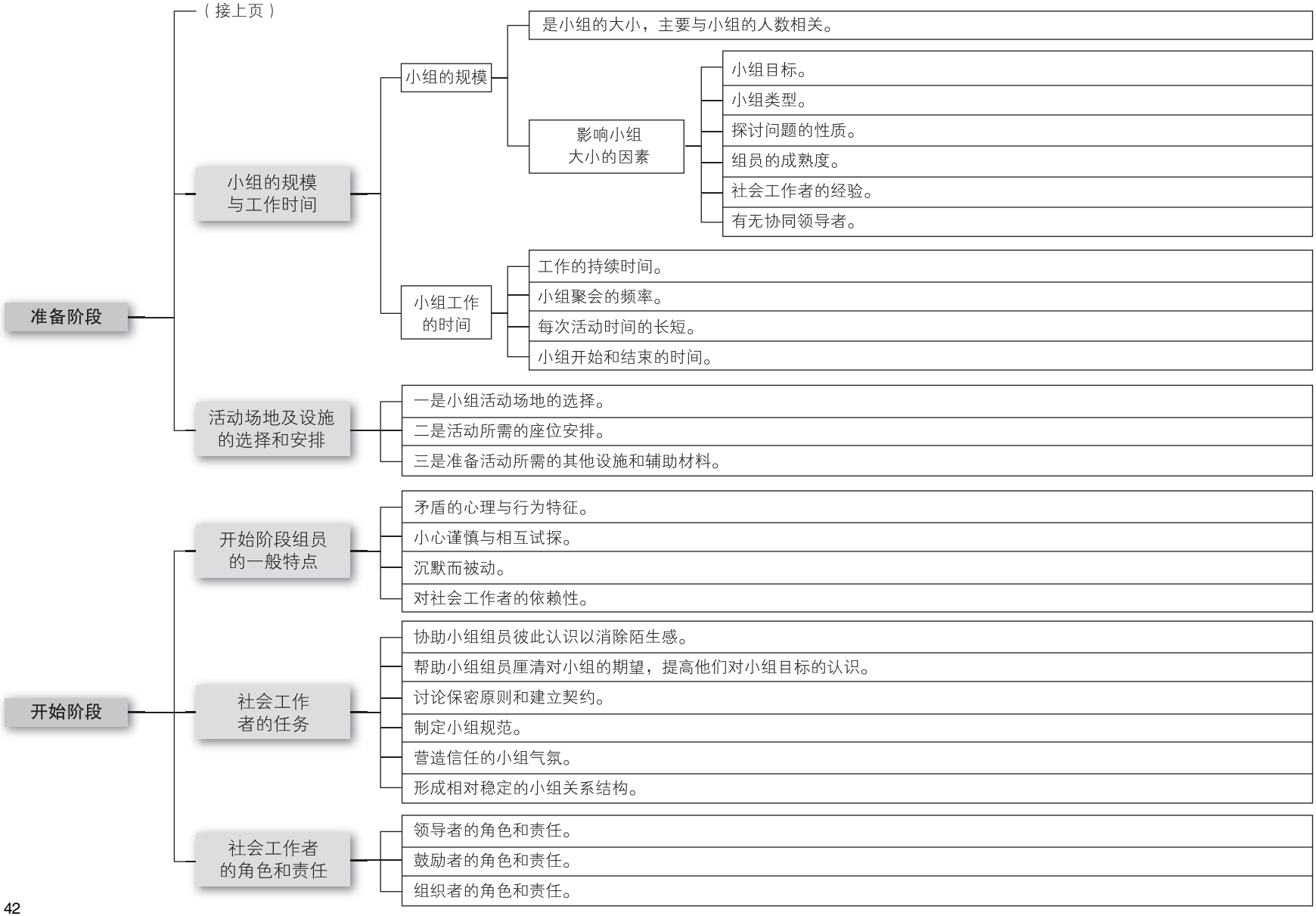
- **记录**
  - 个案记录方式
    - 文字记录
      - 优点：简便、易行。是社会工作服务中使用最频繁的记录方式。
      - 缺点：无法做到现场记录，而且还与记录者的语言表达能力有着密切的关系，容易受到记录者自身因素的影响。
    - 录音
      - 优点：简便、易行，可以现场记录服务事件的发生过程，比较客观和可信。
      - 缺点：经常会遭遇隐私保护的问题，使用前需要征得服务对象的同意。
    - 录像
      - 优点：运用影像的方式现场记录事件的发生过程，能够客观、完整地记录事件的变化。
      - 缺点：费用比较高，经常涉及隐私保护的问题，另外在录像时需要安排专门的工作人员负责。
  - 个案记录的要求
    - 个案记录的基本格式要求
      - 包括依次展开的5个基本方面：个案的基本情况，个案面临的主要问题，个案的背景和经历，个案的能力和资源，个案的诊断。
    - 现在与过去
      - 由于社会工作关注服务对象现在生活状况的改善，因而它通常把服务对象现在的问题作为描述重点，而把服务对象的过去经历作为现在问题的补充解释，放在现在问题描述之后。
    - 实事与推断
      - 个案记录在呈现推断的时候需要有事实的描述，并且事实描述需要放在推断之前。
  - 个案记录的作用
    - ①跟进服务。②社会工作者评估。③转介依据。④机构评估依据。⑤未来研究的参考。
- **收集资料**
  - 会谈的运用
    - 自我陈述
      - 针对服务对象个人的经历和内心的感受，社会工作者可以采取由服务对象自我陈述的方式，允许服务对象按照自己喜欢的方式讲述自己的故事和情况。这样，就能够把服务对象的内心感受和主观经验充分呈现出来。
    - 对答方式
      - 对于一般性的情况，社会工作者可以采用严格的对答方式，以保证信息的完整性。
  - 调查表的运用
    - 结构式调查表
      - 结构式调查表要有预先设计好的固定的调查问题和调查问题的答案选项，调查对象只需挑选其中认为正确的答案。
    - 非结构式调查表
      - 非结构式调查表只有预先设计好的固定的调查问题，但没有调查问题的答案选项，调查对象需要根据自己的理解填写调查问题的答案。
  - 观察的运用
    - 参与观察
      - 是社会工作者在观察过程中直接参与观察服务对象的活动。
    - 非参与观察
      - 是社会工作者在观察过程中不直接参与观察服务对象的活动。
  - 现有资料的运用
    - 文献记录
      - 是有关服务对象日常生活状况的文字记录。
    - 实物
      - 是服务对象与周围环境互动过程中留下的能够呈现服务对象生活状况的资料。

策划方案
目标清晰而且现实
可观察。
可测量。
积极正向。
服务对象的范围明确
以服务对象为主。
以服务对象身边的重要他人为参与者。
以其他重要他人为支持者。
策略合理
服务策略与服务目标一致。
服务策略之间的协调。
评估
正确运用评估类型
根据不同评估任务选择不同类型的评估。
综合运用不同类型的评估。
合理运用评估方法
行为评估、问卷评估和心理测量相结合。
问卷评估与心理测量相结合。
鼓励服务对象的积极参与
与服务对象共商评估事宜。
让服务对象主导评估工作。
坦诚与保密
坦诚。
保密。

- **小组工作的概念界定**
  - 代表性的定义
    - 柯义尔。
    - 克那普卡。
    - 美国社会工作者协会。
    - 内森。
    - 法利。
  - 4个要素
    - 小组工作是一种社会工作的专业方法。
    - 小组工作是以社会工作者按照既定的目标带领和引导组员的一个过程。
    - 小组组员在小组过程中面对面地互动，互相影响，共同解决所面对的问题。
    - 小组以组员之间经验的相互影响和分享，从而达到改善案主的社会功能、促进个人或群体的健康成长的社会目标。
  - 综合性定义
    - 小组工作是社会工作的基本方法之一，经由社会工作者的策划与指导，通过小组活动过程及组员之间的互动和经验分享，帮助小组组员改善其社会功能，促进其转变和成长，以达到预防和解决有关社会问题的目标。
- **小组工作的类型**
  - 教育小组
    - 教育小组的宗旨在于，通过帮助小组组员学习新知识、新方法，或补充相关知识不足，促使成员改变其原来对于自己问题的不正确看法及解决方式，从而实现小组组员的发展目标。
  - 成长小组
    - 成长小组的工作旨在帮助组员了解认识和探索自己，从而最大限度地运用自己的内在及外在资源，充分发挥自己的潜能，解决所存在的问题并促进个人正常健康地发展。成长小组的焦点在于个人的成长和正向改变。如青少年的野外拓展训练营。
  - 支持小组
    - 通过小组组员彼此之间提供信息、建议、鼓励和情感支持，达到解决某一问题和成员改变的效果。如“单亲家庭自强小组”“癌症患者小组”，以及针对吸毒人员的“同伴治疗小组”等。
  - 治疗小组
    - 社会工作者在治疗小组中的角色在于，通过小组工作的活动过程帮助小组组员了解自己的问题及其背后的社会原因，利用小组的经验交流和分享，辅以一定的资源整合或社会支持网络，达到对小组组员的心理和社会行为问题的治疗，从而改变小组组员的行为，重塑其人格开发其潜能，促使其成为健康、健全的社会人。例如，为吸毒人员提供服务的“美沙酮治疗小组”、为社区矫正对象开展的“星星点灯小组”以及针对家庭暴力受害者开展的治疗小组等。
- **小组工作的特点与功能**
  - 小组工作的特点
    - 小组组员问题的共同性或相似性。
    - 强调小组组员的民主参与。
    - 运用小组治疗性因素。
    - 注重团体的动力。
  - 小组工作的功能
    - 塑造小组组员的平等意识和共同体归属感。
    - 提供小组组员自我改变及“被肯定”的社会场景。
    - 创造相互帮助、共同成长的学习机会。
    - 打造增能的社会支持网络。

- **互动模式**
  - 含义
    - 互动模式亦称交互模式或互惠模式，是基于人与环境和人际关系而建立的一种小组模式，旨在通过组员之间、组员与小组及社会环境之间、小组与社会环境之间的互动关系，促使组员在小组这个共同体的相互依存中得到成长，增强组员的社会功能，提升其发展能力。
  - 实施原则
    - 开放性的互动
      - 小组的目标焦点既在个人，也在环境，更在个人、小组、环境等之间的开放和互动。
    - 平等性的互动
      - 该模式强调小组组员间的平等及个体独立性。
    - “面对面”的互动
      - 通过这种面对面的沟通、协商、讨论，促使组员寻找小组的共同需求，挖掘小组的正向动力，主动思考和解决问题，整合社会资源，实现组员个人及小组的发展目标。
- **发展模式**
  - 理论基础
    - 发展模式的理论基础主要源于发展心理学、社会发展理论、社会关系和社会结构理论以及小组动力学。
    - 发展心理学强调个人具有成长的可能性和潜能。发展模式强调以人的发展为核心，关注人的社会功能的提升。发展模式关注的焦点在于小组组员的社会功能而不是有关生理和病理方面的因素，重视的是组员个人潜力的发掘与发挥而不是治疗性辅导。
  - 实施原则
    - 积极参与原则
      - 即要协调和鼓励组员在小组活动中，主动表达自己的困惑或者对发展的建议，积极分享和学习自我发展的经验。
    - “使能者”原则
      - 即要支持、帮助小组组员通过各种活动，相互关心、相互帮助和分享，更要发展认知，激发潜能，提升组员寻求解决问题的办法、整合社会资源及自我发展的能力。

- **准备阶段**
  - 组员的招募及遴选
    - 招募成员
      - 一是主动向本机构寻求帮助的某些人员。
      - 二是已由本机构服务的某些对象。
      - 三是其他机构转介来的特定服务对象。
      - 四是通过互联网、社区宣传栏等载体得知信息而主动报名参加的某些人员。
      - 五是社区居民向本机构介绍的某个人员。
    - 遴选和评估
      - 一是有共同或相似的问题，或者有共同的兴趣和愿望。
      - 二是年龄和性别（如果有此要求的话）。
      - 三是文化水平及对某些问题的认识。
      - 四是家庭状况。
      - 五是职业状况。
      - 六是对参加小组的要求。
    - 确定组员
      - 社会工作者按照本小组的类型、特点及人数要求等，确定参加本小组的成员。
  - 确定工作目标
    - 分类
      - 总目标，大致包括指导思想和总体任务。
      - 具体目标，包括沟通目标、过程目标、实质目标和需求目标等4个部分。
    - 遵循原则
      - 一是目标清楚，可以测量和评估。
      - 二是要有明确的时间限定，以便小组组员清楚在什么时间完成什么目标。
      - 三是目标要适合小组组员的实际能力。
      - 四是具体目标之间的相容性，不能相互冲突。
      - 五是目标的表述尽量使用正面的肯定性语言或词汇，以便小组组员明确知道他们需要做的事情，而非强调不该做什么事情。
  - 制订工作计划
    - 小组工作计划书内容框架：理念、目标、组员、小组的特征、明确的目的、初步确定的程序计划和日程、招募计划、需要的资源、预料中的问题和应变计划、预算、评估方法。
  - 申报并协调资源
    - 开展小组工作需要资金、场所以及人力支持等方面的资源。因此，社会工作者需要向自己所属的服务机构提出申请，递交工作方案，争取批准和资源支持。
  - （接下页）


（接上页）
准备阶段
小组的规模与工作时间
小组的规模
是小组的大小，主要与小组的人数相关。
影响小组大小的因素
小组目标。
小组类型。
探讨问题的性质。
组员的成熟度。
社会工作者的经验。
有无协同领导者。
小组工作的时间
工作的持续时间。
小组聚会的频率。
每次活动时间的长短。
小组开始和结束的时间。
活动场地及设施的选择和安排
一是小组活动场地的选择。
二是活动所需的座位安排。
三是准备活动所需的其他设施和辅助材料。
开始阶段
开始阶段组员的一般特点
矛盾的心理与行为特征。
小心谨慎与相互试探。
沉默而被动。
对社会工作者的依赖性。
社会工作者的任务
协助小组组员彼此认识以消除陌生感。
帮助小组组员厘清对小组的期望，提高他们对小组目标的认识。
讨论保密原则和建立契约。
制定小组规范。
营造信任的小组气氛。
形成相对稳定的小组关系结构。
社会工作者的角色和责任
领导者的角色和责任。
鼓励者的角色和责任。
组织者的角色和责任。

- **中期转折阶段**
  - 组员的常见特征
    - 对小组具有较强的认同感。
    - 互动中的抗拒与防卫心理。
    - 角色竞争中的冲突。
  - 社会工作者的任务
    - 处理抗拒行为。
    - 协调和处理冲突
      - 帮助组员澄清冲突的本质，特别是澄清冲突背后的价值观差异。
      - 增进小组组员对自我的理解，如运用角色扮演的方法，复制或重现类似冲突情境，以增进自我了解和对他人处境的敏感度。
      - 重新调整小组规范和契约。
      - 协助组员面对和解决由冲突带来的紧张情绪和人际关系紧张。
      - 运用焦点回归法，即将问题抛回给组员，让他们自己解决。
    - 保持组员对整体目标的意识。
    - 协助组员重新建构小组。
    - 适当控制小组的进程。
  - 社会工作者的角色和责任
    - 在转折阶段，社会工作者在小组的权力与地位逐渐由中心位置向边缘位置转移，所扮演的角色与前面两个阶段有所不同，即不再担任小组的领导者和决策者，而只是小组的协助者和引导者。在处理冲突过程中，社会工作者的角色不仅是充当工作者、辅导者，而且是调解人、支持者。
- **后期成熟阶段**
  - 小组及组员的一般特点
    - 小组的凝聚力大大增强。
    - 组员关系的亲密程度更高。
    - 组员对小组充满了信心和希望。
    - 小组的关系结构趋于稳定。
  - 社会工作者的任务
    - 维持小组的良好互动。
    - 协助组员从小组中获得新的认知。
    - 协助组员把认知转变为行动。
    - 协助组员解决有关问题。
  - 社会工作者的角色和责任
    - 信息、资源的提供者和连接者。
    - 小组及组员能力的促进者。
    - 小组的引导者和支持者。

- 结束阶段
  - 小组及组员的一般特点
    - 浓重的离别情绪。
    - 小组关系结构的弱化。
  - 社会工作者的任务
    - 处理组员的离别情绪与感受。
    - 协助组员保持小组经验。
  - 做好小组评估
    - 社会工作者自评
      - 包括工作内容（即小组目标是否达成）、工作表现（即社会工作者在带领小组时的技巧运用以及与组员之间的互动过程）。
    - 组员自评
      - 一是参与小组的目标是否达成。
      - 二是参加小组过程的感受如何。
      - 三是小组的效能如何。
    - 观察人员或督导的评估
      - 对组员的观察和评估。
      - 对小组效能的评估。
  - 社会工作者的角色和责任
    - 引导者的角色。
    - 领导者的角色。

- **沟通与互动技巧**
  - 与组员沟通的技巧
    - 营造轻松、安全的氛围。
    - 专注与倾听。
    - 积极回应。
    - 适当自我表露。
    - 对信息进行磋商。
    - 适当帮助梳理。
    - 及时进行小结。
  - 促进组员沟通的技巧
    - 提醒组员相互倾听。
    - 鼓励组员相互表达。
    - 帮助组员相互理解。
    - 促进组员相互回馈。
    - 示范引导。
- **小组讨论技巧**
  - 小组讨论的事前准备
    - 选择合适的主题。
    - 注意讨论主题的措辞。
    - 选择合适的讨论形式。
    - 安排活动的环境。
    - 挑选合适的参与者。
    - 准备好讨论草案。
  - 主持小组讨论
    - 开场的技巧。
    - 了解的技巧。
    - 提问的技巧。
    - 鼓励的技巧。
    - 限制的技巧。
    - 沉默的技巧。
    - 中立的技巧。
    - 摘述的技巧。
    - 引导的技巧。
    - 讨论结束的技巧。
- **小组活动设计技巧**
  - 扣紧小组目标。
  - 考虑组员的特征及能力。
  - 小组活动的基本要素。
  - 经验分享环节。

- **小组评估技巧**
  - 小组工作的评估类型
    - 作为研究方法的小组评估
      - 过程评估。
      - 结果评估。
    - 作为工作方法的小组评估
      - 组前计划评估。
      - 小组的需求评估。
      - 小组过程评估。
      - 小组的效果评估。
  - 评估的一般流程
    - 评估方案的制订。
    - 评估体系的建立。
    - 各评估要素之间的联系。
    - 按照评估流程实施评估。
    - 评估后审核。
    - 编写评估报告。
  - 评估资料的收集
    - 测量工具的选择
      - 小组记录。
      - 个人自我报告。
      - 分析报告。
      - 目标达成量表、任务完成量表和心理测量量表。
    - 资料收集
      - 资料来源的多样性。
      - 收集资料。
      - 谁来做评估。
    - 资料收集中常见的问题
      - 组员与社会工作者之间的关系。
      - 非干扰性观察与干扰性观察。

- **社区与社区工作**
  - 社区的含义
    - 从社会工作的角度，我们可以认为社区是居住于某一地理区域，具有共同关系、社会互动及服务体系的一个人群。
  - 社区的特征
    - 社区是一个人群，他们住在相互邻近或衔接的地区，彼此常有往来。
    - 具有多方面的共同利益，彼此需要支援。
    - 具有许多共同的服务，如交通、学校、商店等。
    - 有相同的生活方式和文化。
    - 有多种共同需要，如生活的、心理的、社会的等。
  - 社区的功能
    - 经济的功能。
    - 社会化的功能。
    - 社会参与的功能。
    - 社会控制的功能。
    - 互助的功能。
- **社区工作的含义、特点和目标**
  - 社区工作的含义
    - 社区工作在概念上是复杂多样的，现存文献中有多种对社区工作的界定。我们认为社区工作是以社区为对象的社会工作介入手法。它通过组织社区成员参与集体行动去界定社区需要，合力解决社区问题，改善居民生活环境及生活质量。
  - 社区工作的特点
    - 分析问题的视角更加趋于结构取向。
    - 介入问题的层面更为宏观。
    - 具有政治性。
    - 富有批判和反思精神。
  - 社区工作的目标
    - 社区工作目标的分类
      - 任务目标。
      - 过程目标。
    - 社区工作的具体目标
      - 推动社区居民参与。
      - 提高社区居民的社会意识。
      - 善用社区资源，满足社区需求。
      - 培养相互关怀和社区照顾的美德。

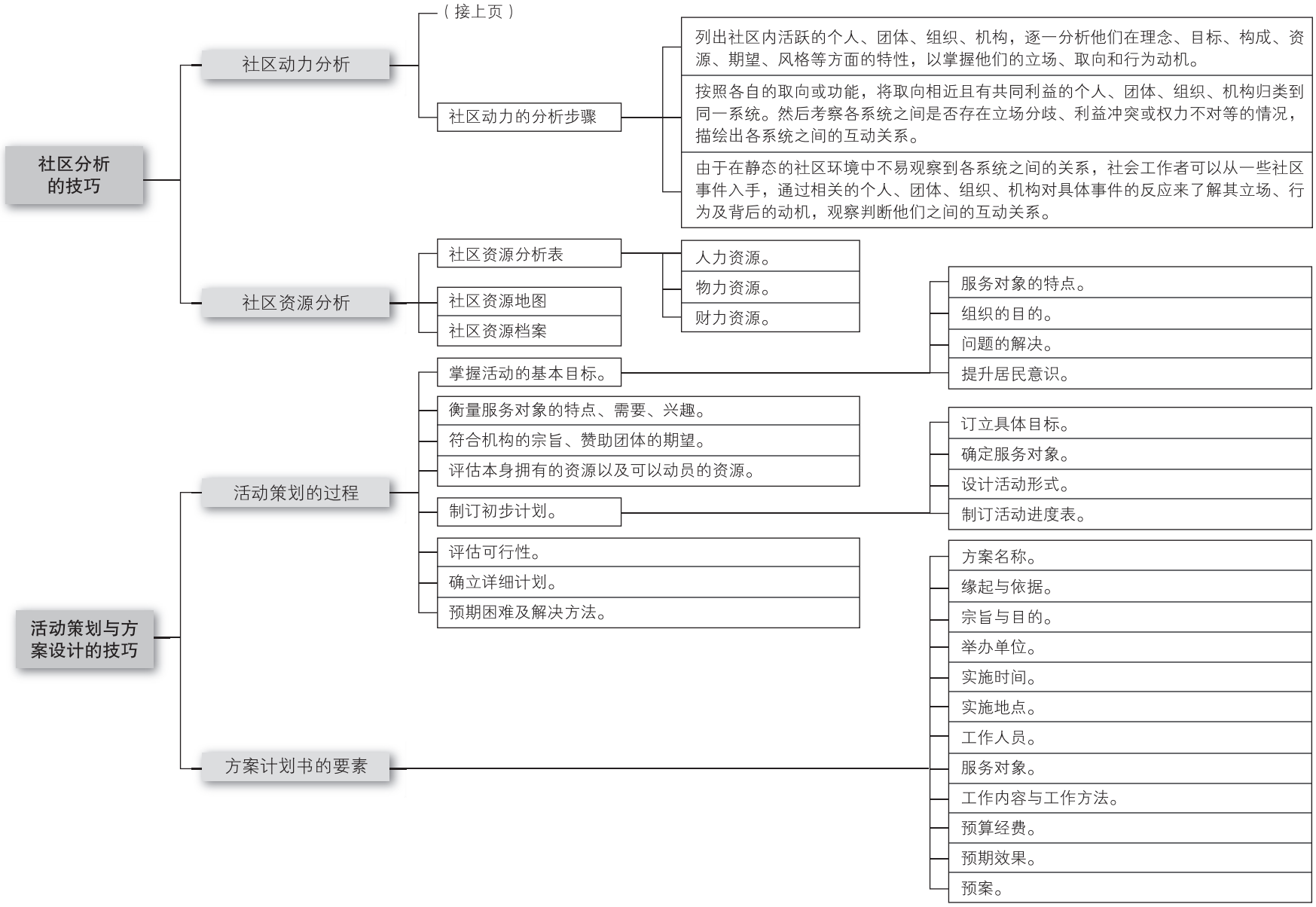
- **地区发展模式**
  - 地区发展模式的含义
    - 强调社区成员通过参与和合作，以集体的形式来挖掘和利用社区资源，共同解决社区问题、满足社区需求，增强社区凝聚力和归属感。
  - 地区发展模式的特点
    - 较多关注社区共同性问题。
    - 注意通过建立社区自主能力来实现社区的重新整合。
    - 在地区发展模式中，过程目标的地位和重要性超过任务目标。
    - 地区发展模式特别重视居民的参与。
  - 地区发展模式的实施策略
    - 促进居民的个人发展。
    - 团结邻里。
    - 社区教育。
    - 提供服务和发展资源。
    - 社区参与。
  - 地区发展模式中社会工作者的角色
    - 使能者。
    - 教育者。
    - 中介者。
    - 协调者。
- **社会策划模式**
  - 社会策划模式的含义
    - 社会策划模式是在了解社区问题的基础上，依靠专家的意见和知识，通过理性、客观和系统化的分析，对解决社区问题的过程和方法进行计划的工作模式。
  - 社会策划模式的特点
    - 注重任务目标的实现。
    - 强调运用理性原则处理问题。
    - 体现的是一种由上而下的改变。
    - 控制和指导着社区未来。
  - 社会策划模式的实施策略
    - 了解组织的使命和目标。
    - 分析环境和形势。
    - 自我评估。
    - 界定和分析问题。
    - 确定社区需要。
    - 确定目标和达到目标的标准。
    - 寻找、比较并选择好的方案。
    - 测试方案。
    - 执行方案。
    - 评估结果。
  - 社会策划模式中社会工作者的角色
    - 技术专家。
    - 方案实施者。

- **社区照顾模式**
  - 社区照顾模式的含义
    - 社区照顾是社会工作者动员社区资源，运用非正规支援网络，联合正规服务机构提供支援服务与设施，让需要照顾的人士在家里或社区中得到照顾，过正常生活的活动。
  - 社区照顾模式的特点
    - 协助服务对象融入社区。
    - 强调社区责任。
    - 非正规照顾是重要因素。
    - 提倡建立相互关怀的社区。
  - 社区照顾模式的实施策略
    - 在社区照顾
      - 将照顾者迁回他们熟悉的社区中的家庭里生活，并辅以社区支援性服务，如家务助理、社区护士及社区中心等。
      - 将社区内的大型机构改造为更接近社区的小型机构，如老人庇护所、小型儿童之家等。
      - 将远离市区的大型机构迁回社区内，使服务对象有机会接触社区，方便亲友探访见面。
    - 由社区照顾
      - 提供直接服务的网络。
      - 服务对象自身的互助网络。
      - 社区紧急支援网络。
    - 对社区照顾
    - 整合式社区照顾
      - 社会支持网络的广度，即网络中的个人、组织和机构的数量多少。
      - 社会支持网络的强度，即网络中的这些个人、组织和机构所能提供的社会支持功能的程度。
  - 社会工作者在社区照顾中的角色
    - 治疗者。
    - 辅导者和教育者。
    - 经纪人。
    - 倡议者。
    - 顾问。

进入社区
进入社区之前的准备
了解自己所任职的机构。
了解机构分工和自己的工作内容。
认识同事。
进入社区的方式
积极参与社区重要活动。
主办社区活动。
积极介入社区事务。
经常出现在社区居民之中。
报道社区活动。
认识社区
社区基本情况分析
社区的地理环境。
社区内的人口状况。
社区内的资源。
社区内的权力结构。
社区的文化特色。
社区问题分析
描述问题。
界定问题。
明确问题的范围。
问题的起源和动力。
社区需要分析
规范性需要。
感觉性需要。
表达性需要。
比较性需要。
组织社区
建立社区组织
招收成员。
订立组织规则。
推选领导者。
建立工作小组。
筹措经费。
管理社区组织
服务规划。
行销管理。
财务管理。
人力资源管理。
研究与发展。

制订社区工作计划
明确目标
目标的构成。
制订目标的原则。
制定策略
提出策略。
评估策略。
筛选策略。
设计方案
实施社区工作计划
管理社区资源
资源分析。
资源开发。
资源连接。
资源维系。
执行工作方案
筹备阶段。
开展阶段。
结束阶段。
社区工作评估
评估的分类
过程评估。
成果评估。
效益评估。
评估的步骤
明确评估目标。
建立测评标准。
设计评估研究方案。
收集与分析资料。
使用评估结果。

- **与社区居民开展工作的技巧**
  - 与居民接触的技巧
    - 事先准备
    - 与社区居民的接触过程
      - 介绍自己。
      - 展开话题。
      - 维持对话。
      - 结束对话。
    - 以招募为目的的居民接触技巧
  - 会议技巧
    - 会议的过程
      - 会议前。
      - 会议中。
      - 会议后。
      - 行动。
    - 主持会议的技巧
      - 提问和邀请发言。
      - 进一步说明和转述。
      - 聚焦。
      - 摘要、综合和总结。
      - 关注、赞赏和鼓励。
  - 居民骨干培养技巧
    - 鼓励参与。
    - 建立民主领导风格。
    - 培训工作技巧。
    - 增强管理能力。
- **社区分析的技巧**
  - 收集社区资料的方法
    - 文献分析法
      - 人口普查数据。
      - 地方志及政府相关资料。
      - 社区居委会的工作资料。
      - 媒体报道和评论。
      - 其他个人和团体的资料。
    - 观察法
    - 访问法
    - 问卷调查法
    - 社区普查法
  - 社区动力分析
    - 社区系统分析
      - 理念。
      - 目标。
      - 构成。
      - 资源。
      - 期望。
      - 还需要考虑社区内不同体系在社区事务上的活跃程度、发展阶段、组织风格、领袖的个人风格等。
    - 社区互动分析
      - 交换关系。
      - 权力依赖关系。
      - 授权式关系。
      - 联盟式关系。
      - 竞争关系。
    - （接下页）


（接上页）
社区分析的技巧
社区动力分析
社区动力的分析步骤
列出社区内活跃的个人、团体、组织、机构，逐一分析他们在理念、目标、构成、资源、期望、风格等方面的特性，以掌握他们的立场、取向和行为动机。
按照各自的取向或功能，将取向相近且有共同利益的个人、团体、组织、机构归类到同一系统。然后考察各系统之间是否存在立场分歧、利益冲突或权力不对等的情况，描绘出各系统之间的互动关系。
由于在静态的社区环境中不易观察到各系统之间的关系，社会工作者可以从一些社区事件入手，通过相关的个人、团体、组织、机构对具体事件的反应来了解其立场、行为及背后的动机，观察判断他们之间的互动关系。
社区资源分析
社区资源分析表
人力资源。
物力资源。
财力资源。
社区资源地图
社区资源档案
活动策划与方案设计的技巧
活动策划的过程
掌握活动的基本目标。
服务对象的特点。
组织的目的。
问题的解决。
提升居民意识。
衡量服务对象的特点、需要、兴趣。
符合机构的宗旨、赞助团体的期望。
评估本身拥有的资源以及可以动员的资源。
制订初步计划。
订立具体目标。
确定服务对象。
设计活动形式。
制订活动进度表。
评估可行性。
确立详细计划。
预期困难及解决方法。
方案计划书的要素
方案名称。
缘起与依据。
宗旨与目的。
举办单位。
实施时间。
实施地点。
工作人员。
服务对象。
工作内容与工作方法。
预算经费。
预期效果。
预案。

社会工作行政的含义

- 社会工作行政是社会服务机构的行政人员，在专业价值观和专业理论的指导下，有效整合利用社会资源，通过社会服务机构内部实施的计划、组织、执行与管理、评估等，实现机构高效运转、输出社会服务的过程。

社会工作行政的特征

- 价值导向性。
- 目标、策略的不确定性。
- 介入过程的持续动态性。
- 资源运用的协调性、合作性和依赖性。
- 领导与管理者素质的综合性。

社会工作行政的功能

- 将社会政策变为社会服务行动。
- 合理运用资源，促进有效服务。
- 总结社会政策的执行经验，提出修订建议。

社会工作行政的一般程序

- 组织分析
  - 外部环境分析
    - 一是识别和评估组织和服务对象的关系。
    - 二是识别与评估组织和其他组织的关系。
    - 三是识别并评估组织与收入来源的关系。
  - 内部机制分析
    - 一是识别法人权限和使命。
    - 二是了解组织结构和管理风格。
    - 三是评估工作和服务。
    - 四是评估人事政策、实施办法和实施情况。
    - 五是评估技术资源和系统的效用。
- 方案策划
- 人力组织
- 效能发挥与资金运作
- 评估总结

- **策划的含义和社会服务策划的形式**
  - 策划的含义
    - 策划就是在没有采取实际行动前所进行的计划工作，是把目前的情况与将来的理想连接起来，带领个人和组织向理想的方向前进。
    - 内容
      - 策划主要涉及一些行动的决定，包括人力、物力和财力的投入，采用何种方法、何种组织结构或形式去完成工作，由谁负责各项相关工作等。
    - 分类
      - 管制性策划：以监管行为为主，目的在于减少偏差和统一行动。
      - 指导性策划：通过指导要求下属或执行部门发挥所长，是非强迫性的。
      - 分配性策划：重点是根据计划的标准去分配资源。
  - 社会服务策划的形式
    - 战略性策划
      - 其主要过程是：需求评估→明确机构的使命→预测→设计可行的战略→选择机构的战略→将战略转变为服务方案目标→方案发展→评估。
    - 方案发展策划
      - 其主要过程是：需求评估→目标制定→考虑机构的总目标→方案目标的修订→探索各种可行方法→认识机构的局限性→选择可行性方法→方案活动的详细发展。
    - 问题解决策划
      - 其主要过程是：认识现有的问题→界定问题→探索可行的解决方法→认识各种可能的限制→选取解决办法→设计完整的计划→发展评估计划。
    - 创新策划
      - 其主要过程是：认识特殊问题或状态→列出清楚的目标→收集其他机构的创新方法→提供资讯给机构的决策者思考→考虑政治、经济、社会方面的阻力→选择理想的方法→发展计划用作评估和拓展。
- **社会服务方案策划的概念与方法**
  - 概念
    - 输入→方案执行过程→输出→效果。
  - 步骤和方法
    - 问题的认识和分析阶段
      - 问题认识和分析。
      - 需要评估。
    - 目标制订阶段
      - 界定总目标和影响性目标。
      - 建立目标的优先次序。
    - 方案安排阶段
      - 制定各种可以实现目标的可行性方案。
      - 选择理想的可行性方案。
      - 决定资源需求和争取资源。
      - 制订行动计划。
    - 考虑服务的评估
      - 过程评估。
      - 效果评估。

- **性质和类型**
  - 定　义
    - 由政府、社会团体或个人兴办的，通过社会福利从业人员，包括专业社会工作者、半专业的服务人员、辅助工作人员等为特定的服务对象提供服务的非营利组织。
  - 性　质
    - 非营利机构，经费来源主要是政府财政拨款、社会捐助或国际援助，宗旨是为服务对象谋取幸福和促进社会进步。
    - 一般都具有明确和清晰的使命、宗旨、目标、服务重点和服务承诺、服务策略，作为自我评估和社会评价的依据，强调社会使命和社会责任。
    - 主要功能是提供福利服务，从业人员以社会工作者为主，也包括其他专业人员，强调运用专业知识、技术提供优质服务。
  - 类　型
    - 一般类型
      - 政府主管社会保障（福利）事务的行政机构
        - 一是独立的社会福利行政主管机关。
        - 二是社会福利与卫生合并的行政主管机关。
        - 三是社会福利与劳工合并的行政主管机关。
        - 四是社会福利、卫生、劳工合并的行政主管机关。
        - 是社会福利与其他公共行政职能混合的行政主管机构。
      - 从事公共服务、公益服务的机构
    - 我国社会服务机构的类型
      - 政府
        - 我国的社会保障（福利）业务分别由几个行政部门主管，其中主要是民政部、人力资源和社会保障部等。
      - 群众团体组织
        - 主要是指共青团、妇女联合会、工会、老龄工作委员会、残疾人联合会和红十字会。
      - 社会公益类事业单位
        - 公益一类事业单位。
        - 公益二类事业单位。
        - 公益三类事业单位。
      - 社会服务类民间组织
        - 一是由政府支持的民间组织，由政府推动成立，并享有政府的行政动员力量的持续支持。
        - 二是纯民间组织，是完全依靠社会捐助和收费服务支持的社会服务机构。
        - 三是契约型社会工作服务组织，是在政府购买服务改革趋势下成立的组织。
  - 我国社会服务机构的发展
    - 近年来，我国社会服务机构发展势头迅猛，在数量、从业人员、服务范围、服务领域等都取得了长足发展。民政部出台了推进民办社会工作服务机构发展的政策规定。民办社会工作服务机构将进入一个快速发展的关键时期，成为我国社会服务机构的一支生力军。

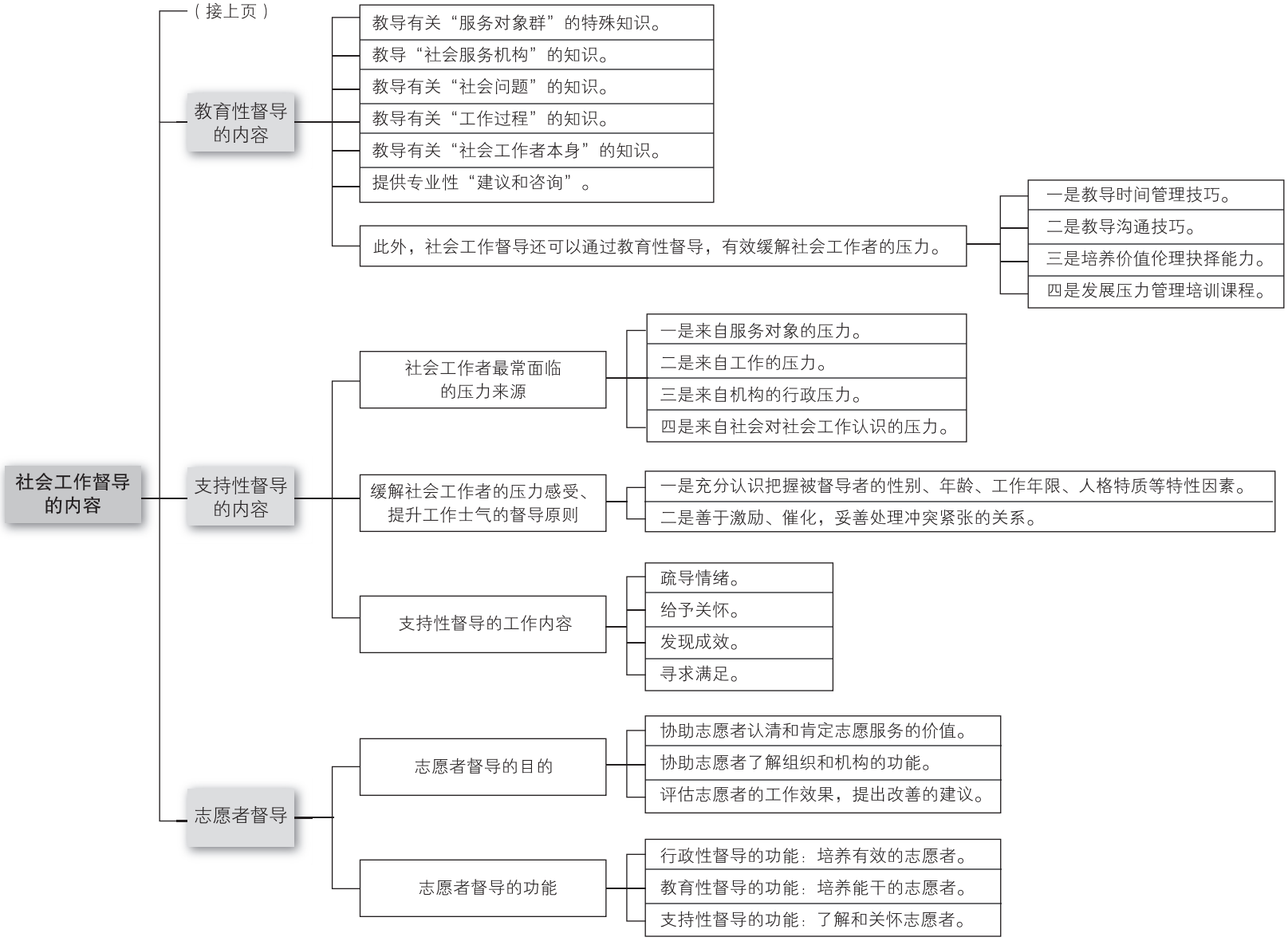
- 组织结构及其运作
  - 组织结构类型
    - 社会服务机构的一般结构类型
      - 直线式组织结构。
      - 直线参谋式组织结构。
      - 职能式组织结构。
    - 社会服务机构的团队式结构
      - 问题解决型团队。
      - 跨专业团队。
  - 运　作
    - 授权。
    - 协调。
    - 沟通。
    - 控制。

- **志愿者的定义和志愿者管理的必要性**
  - 志愿者的定义
    - 一是根据自由的意愿做选择。
    - 二是不计金钱财物的酬赏。
    - 三是以具体的行动参与、投入。
    - 四是所作所为满足社会的需要。
  - 志愿者的管理必要性
    - 许多志愿服务机构的志愿工作越来越多，加上受到政府或社会赞助者对其产生的期待压力，使得机构对志愿者的管理趋于严格，以确保他们不会忽视与机构签订的合约，并期望不断提升机构的效率和效益，因而需要运用管理知识和技巧加以经营。
    - 社会越来越关注志愿服务所带来的负面效果，这也迫使社会服务机构加强管理那些由志愿者提供服务的方案。
    - 志愿者在奉献时间、知识和技能时，更重视自我的收获。
    - 志愿者参与志愿服务的方式与类型越来越多元化。
- **志愿者管理的内容和过程**
  - 需要评估与方案规划
    - 一方面要评估志愿服务给组织带来的利益。
    - 另一方面也要考虑风险因素。
  - 工作发展与设计
  - 招募
  - 面谈与签约
  - 迎新说明与训练
    - 一是让志愿者认识志愿服务的意义，了解机构政策目标和理想使命，促进志愿者个人目标和机构目标达成一致。
    - 二是根据服务岗位的要求，对志愿者进行实务训练。
    - 三是通过训练提升志愿者的服务信心，帮助他们挖掘潜能，促进志愿者个人发展。
  - 督导与激励
    - 一方面志愿者督导必须能够将志愿者看成自己的工作伙伴，平等对待，让志愿者感到自己是团队中的一员，并逐步对机构产生认同感和归属感。
    - 另一方面机构要适时为志愿者提供帮助和反馈，协助志愿者处理困难和解决问题，及时表扬工作表现优良的志愿者，给予志愿者自我成长的机会，适当规划志愿者的工作等。
  - 奖励表扬
  - 评估
    - 一方面是对于志愿者而言，可以帮助他们了解自己的服务表现是否符合机构的要求，帮助志愿者发展自我潜能，以更深入地参与机构的服务工作。
    - 另一方面对于机构而言，绩效评估可以保证机构服务质量，了解志愿者对机构志愿者管理制度的满意程度，改进志愿者管理。

- **社会服务机构的资金来源**
  - 政府资助
    - 购买服务
      - 是由政府和社会服务机构订立购买服务的契约，政府要求社会服务机构提供其制定的公共服务或社会福利服务。
    - 政府奖励
      - 补助
        - 是政府拨出一笔经费直接协助社会服务机构提供服务，政府扮演奖励者角色。
      - 协议合作
        - 是由政府与社会服务机构共同决策并拿出经费给机构提供服务，政府扮演的是伙伴角色。
  - 社会捐助
    - 是指来自个人、企业、基金会的慈善捐款，支持社会服务机构开展扶贫、教育、环保等多方面服务。
  - 商业交易
    - 是指服务收费、出售商品的收益等。

- **社会服务机构的筹资管理**
  - 社会捐助
    - 个人捐款
      - 一是个人需要。
      - 二是外界影响。
      - 三是利他动机。
    - 企业捐款
      - 市场营销。
      - 公共关系。
      - 自我利益。
      - 税法策略。
      - 社会联谊（俱乐部）。
  - 政府购买服务
    - 政府购买服务已经逐渐成为社会服务机构筹资的一个重要来源，对社会服务机构的发展影响越来越大。
    - 民政部自2012年起实施“中央财政支持社会组织参与社会服务项目”，通过项目申请、财政资助的方式支持社会组织开展社会化服务，取得了良好的示范效应。
  - 社会服务机构的筹资方法
    - 项目申请。
    - 私人恳请与电话劝募。
    - 特别事件筹资活动。

- **社会工作督导的含义**
  - 社会工作督导是专业训练的一种方法，是由机构内资深的社会工作者，对机构新进入的工作人员、一线初级社会工作者、实习学生及志愿者，通过一种定期和持续的监督、指导，传授专业服务的知识和技术，以提高其专业技巧，进而促进他们成长并确保服务质量的活动。
- **督导在社会工作中的功能和意义**
  - 功能
    - 行政的功能
      - 要求督导者在被督导者的招募与选择、被督导者的引导与安置、工作计划与分配、工作监督、回顾与评估、工作授权与协调等方面担负指导责任。
    - 教育的功能
      - 要求督导者对被督导者完成任务时所需的知识与技能给予指导，协助被督导者实现专业上的发展。
    - 支持的功能
      - 要求督导者向被督导者提供心理和情感上的支持，促使被督导者感到自我的重要性与价值感，让被督导者能轻松面对工作。
  - 意义
    - 保障服务机构的正常运行。
    - 提高社会工作服务质量。
    - 促进社会工作者成长。
    - 推动社会工作专业发展。
- **社会工作督导对象与督导者**
  - 督导的对象
    - 一是新进入社会服务机构的社会工作者。
    - 二是服务年限较短、经验不足的初级社会工作者。
    - 三是在社会服务机构实习的社会工作专业学生。
    - 四是社会服务机构的非正式人员，主要是志愿者。
  - 督导的类型
    - 师徒式督导。
    - 训练式督导。
    - 管理式督导。
    - 咨询式督导。
- **社会工作督导的内容**
  - 行政性督导的内容
    - 社会工作者的招募和选择。
    - 安置和引导工作人员。
    - 工作计划和分配。
    - 工作授权、协调与沟通。
    - 工作监督、总结和评估。
    - 督导者扮演多种角色
      - 缓冲器角色。
      - 倡导者角色。
      - 机构变迁推动人。
  - （接下页）

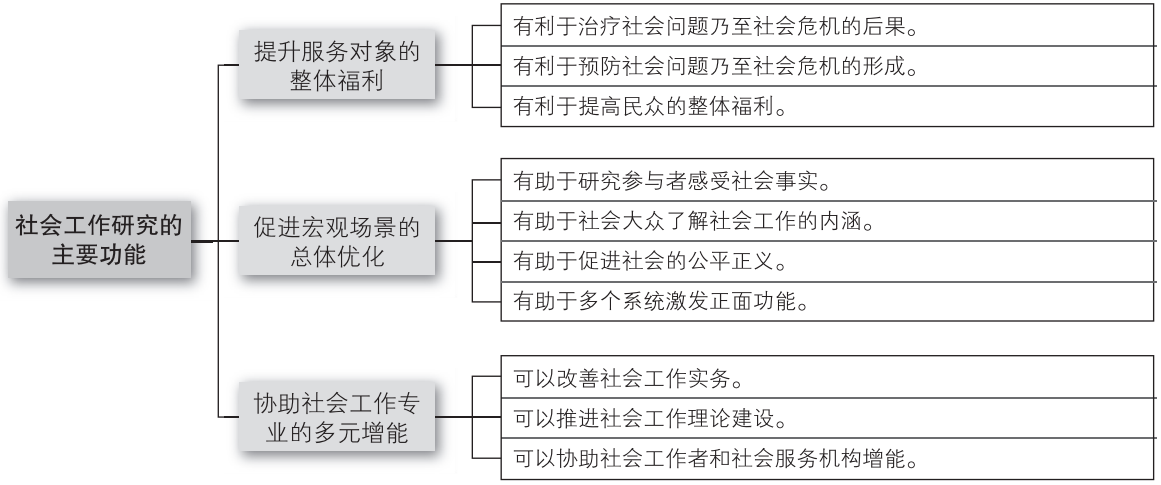

（接上页）
社会工作督导的内容
教育性督导的内容
教导有关“服务对象群”的特殊知识。
教导“社会服务机构”的知识。
教导有关“社会问题”的知识。
教导有关“工作过程”的知识。
教导有关“社会工作者本身”的知识。
提供专业性“建议和咨询”。
此外，社会工作督导还可以通过教育性督导，有效缓解社会工作者的压力。
一是教导时间管理技巧。
二是教导沟通技巧。
三是培养价值伦理抉择能力。
四是发展压力管理培训课程。
支持性督导的内容
社会工作者最常面临的压力来源
一是来自服务对象的压力。
二是来自工作的压力。
三是来自机构的行政压力。
四是来自社会对社会工作认识的压力。
缓解社会工作者的压力感受、提升工作士气的督导原则
一是充分认识把握被督导者的性别、年龄、工作年限、人格特质等特性因素。
二是善于激励、催化，妥善处理冲突紧张的关系。
支持性督导的工作内容
疏导情绪。
给予关怀。
发现成效。
寻求满足。
志愿者督导
志愿者督导的目的
协助志愿者认清和肯定志愿服务的价值。
协助志愿者了解组织和机构的功能。
评估志愿者的工作效果，提出改善的建议。
志愿者督导的功能
行政性督导的功能：培养有效的志愿者。
教育性督导的功能：培养能干的志愿者。
支持性督导的功能：了解和关怀志愿者。

- **有效督导的条件及要素**
  - 督导方式具有结构性
    - 从督导者与被督导者的对应关系看
      - 一是个别督导模式。
      - 二是个案咨询。
      - 三是小组督导。
      - 四是同事督导。
      - 五是协力督导。
      - 六是团队督导。
    - 从组织管理角度看
      - 一是组织科层性。
      - 二是行业监管的程序性要求。
      - 三是督导过程性。
  - 督导进行要持续定期
    - 督导者需要跟踪被督导者的工作过程，定期开展督导。
  - 督导者的态度须保持前后一致性
    - 真诚、坦诚地对待被督导者意味着督导者必须持守前后一致、表里一致的工作原则。
  - 个案导向
    - 个案导向主要是指督导者应向被督导者提供个案工作方法的咨询与实务技巧的示范，提升被督导者个案工作的实务能力。
  - 评估检讨
    - 督导效果
      - 一是生产力增加。
      - 二是服务质量控制。
      - 三是士气的提升。
      - 四是教育过程。
    - 督导者绩效的评估准则
      - 制定一线社会工作者行为守则，社会工作者工作程序手册，使社会工作者知道他该如何去做。
      - 制定合理的工作绩效标准。
      - 为社会工作者创造一个有利的工作环境。
      - 能对员工进行有效激励。

- **社会工作研究的含义**
  - 基本概念
    - 社会工作研究是获取和发现与社会福利和社会工作相关的知识及事实的过程。
  - 核心要素
    - 主体
      - 就是谁进行具体研究工作。
    - 研究对象
      - 可以探究社会工作的理论，包括基础理论（即说明为什么）和本体知识（即说明怎么办）。
      - 也可以剖析社会工作的实务，包括实务阶段、人群、议题和场域。
    - 目标
      - 基础目标是获取和发现与社会福利和社会工作相关的知识及事实。
      - 中间目标是协助服务对象成长（即“助人自助”）和促进宏观场景改善（即促“境”美好），从而促进民众生活质量的提升。
      - 最终目标是促进社会的公平正义。
    - 伦理
      - 必须遵守社会研究的基本伦理。
    - 方法
      - ①定量研究。②定性研究。

- **社会工作研究的特征**
  - 以困难群体及其议题为主要对象。
  - 采用社会工作视角。
  - 恪守社会工作伦理和社会研究伦理。
  - 旨在促进实务、提升理论和推进福利。
  - 体现研究者的角色多样性。

- **社会工作研究的伦理**
  - 研究选题的伦理
    - 要注意研究的正当性。
    - 要注意实务的应用性。
    - 要清楚经费来源。
  - 社会研究的伦理
    - 不采用欺骗手段获取资料。
    - 搜集资料应该在对方愿意的情况下进行。
    - 保持价值中立，不凭个人意志筛选及运用信息。
    - 保证被研究者表达意见的权利和机会。
    - 不给被研究者带来危险和伤害。
    - 对被研究者的私人资料予以保密，不随意泄露。
    - 研究成果要客观全面地进行公开。
  - 社会工作的伦理
    - 要尊重服务对象的自决权。
    - 要注重社会公正。
    - 要注重专业行为。


社会工作研究的主要功能
提升服务对象的整体福利
有利于治疗社会问题乃至社会危机的后果。
有利于预防社会问题乃至社会危机的形成。
有利于提高民众的整体福利。
促进宏观场景的总体优化
有助于研究参与者感受社会事实。
有助于社会大众了解社会工作的内涵。
有助于促进社会的公平正义。
有助于多个系统激发正面功能。
协助社会工作专业的多元增能
可以改善社会工作实务。
可以推进社会工作理论建设。
可以协助社会工作者和社会服务机构增能。

- **定量研究与定性研究**
  - 基本概念
    - 定量研究
      - 定量研究基于实证主义方法论，在严格设计的基础上，采用定量测量工具，收集量化资料，并对此进行统计分析。
      - 问卷调查、实验研究都是定量研究的常用方法。
      - 定量研究以实证主义为方法论基础。
    - 定性研究
      - 定性研究注重具体独特的现象，收集和分析非数字化资料，描述回答者所经历现实的含义、特征、隐喻、象征等，探索社会关系，从而对个体进行理解、阐释和深度描述。
      - 定性研究主要以反实证主义和建构主义为方法论基础。
  - 定量研究与定性研究的特点
    - 研究者与研究对象的关系
      - 定量研究的研究设计旨在排除研究者带给研究对象的“观察者偏差”，研究者往往被研究对象视为外人，并要求在过程中体现价值中立。
      - 定性研究则把自然情境作为资料源泉，花费相当多时间深入到具体情境中，研究者尽量设法让被研究对象视其为自己人，并尽量站在对方立场审视、领悟和分析具体事实。
    - 研究和理论的关系
      - 定量研究主要进行演绎推理，依托某些原理，形成在特殊场景中的假设，通过收集资料和分析数据来验证假设，因此是一种理论检验。
      - 定性研究不一定要事先设定假设，其理论假设可以在研究过程中逐步形成和完善，其过程发现需要进行抽象的提炼和归纳，因此是一种理论建构。
    - 研究策略
      - 定量研究通过文献回顾和实地探索，归纳提炼出研究问题和研究框架，然后进行研究设计，再依托问卷、量表工具等标准化、系统化的工具收集资料，并对所得资料进行统计分析，以发现变量之间的关系；其追求研究资料和研究结论的精确性。
      - 定性研究的研究问题、研究计划和研究内容则根据当时当地的情况而灵活变化，通过观察、访问等方法收集资料，并在资料收集过程中根据研究者的过程感悟，修改、完善和深化研究，以深入理解所研究的具体现象。
    - 资料特性
      - 定量研究主要收集和分析量化资料、可操作变量和统计数据。
      - 定性研究则主要获取描述性的信息。
    - 结果范围
      - 定量研究注重研究问题的普遍性、代表性及其普遍指导意义。
      - 定性研究则注重研究对象，有助于发现研究问题的个别性和特殊性，以此发现问题或提出观察问题的新视角。
  - 适用范围
    - 定量研究适用于研究问题已有大量资料、资料收集相对容易、需要探讨变量关系、宏观层面的大规模的调查与预测等场合。
    - 定性研究适用于不熟悉的社会系统、无权威和不受控制的场景。

（接下页）

（接上页）

- **定量研究与定性研究**
  - 定量研究与定性研究的关系
    - 对于具体研究而言，采用何种研究方式及具体方法要根据实际情况而定。
    - 定量研究与定性研究依托不同逻辑和视角对事实进行把握，都旨在发现事实和实现研究目标，都可以推进社会工作的实践优化和理论进步。两者并无高低优劣之分，只有适用场合之别。
    - 虽然定量研究与定性研究存在区别，适用场景也不同，但是两者并非截然对立。由于认识事物和解构现象的逻辑不同，因而两者也相互依存、相互渗透和相互补充。

- **社会工作研究的一般过程**
  - 基本逻辑
    - 归纳推理
      - 从观察到的资料出发，加以概括，从而解释事物之间的联系，是由经验上升为理论的过程。
    - 演绎推理
      - 从某个普遍法则出发，将其运用到具体事例，是在应用中检验理论的过程。
    - 假设演绎法（又称试错法）
      - 由旋进的归纳和演绎过程构成。
  - 社会工作研究的基本内容
    - 拟定研究主题
      - 确定研究主题是社会工作研究的灵魂。一般而言，研究主题是研究所及的现象领域或问题领域，比研究问题更加宽泛和一般。
    - 界定研究问题
      - 描述研究背景、细化研究问题、设定研究目标和指出研究意义等任务。
    - 进行文献回顾
      - 一是研究主题有关的概念。
      - 二是引入可以解释所研究现象的相关理论。
      - 三是梳理与研究问题有关的既有经验研究。
      - 四是提炼研究架构。
    - 完成研究设计
      - 采用某种或某几种研究方法的原因。
      - 这些研究方法的具体细节。
      - 来自几种方法的资料如何进行整合分析。
      - 说明研究局限。
    - 收集资料、整理和分析资料。
    - 撰写研究报告和应用研究成果。

（接下页）

（接上页）
社会工作研究的一般过程
定量研究的一般过程
研究准备
确定研究问题
在社会工作研究中，研究问题可以是由下而上的民众需要，可以是由上而下的政府福利改革需要，也可以是社会工作中的实务和理论的拓展需要。
建立研究假设
研究假设可以采用条件式和差异式两种形式。
进行研究设计
确定研究类型，明确进行研究采用的研究方法。
进行研究操作化，就是使得研究具体可行。
制订研究方案，就是研究者基于前期工作，形成具体计划。
资料收集
根据研究问题，选择性别、年龄、经历等方面合适的人士担任调查员。一般来说，女性、大学生、语言流利者是比较理想的调查人员。
对调查员进行培训。
同步督导调查员的资料收集工作。
首日问卷的回收、审核与指导。
研究者要抽查所回收问卷，发现可疑问卷时，应该进行重访或者剔出该可疑问卷。
资料分析
资料整理
给答案予以字母或数字代号。
将完成编码的问卷资料输入电脑，并进行逻辑检查和幅度检查。
资料分析
明确不同指标的变量层次。
进行描述统计。
进行推论统计。
研究总结
一是说明本研究有何发现。
二是针对研究发现的特殊现象和没有验证的假设，提出尝试性解释。
三是针对有关概念和理论、研究本身、相关主体提出对策和建议。
定性研究的一般过程
准备工作
选择对象、确定分析单元和选择研究方法。
资料收集、整理和分析
进入现场。
收集和记录资料。
整理资料和建立档案。
分析与收集的互动。
研究总结
针对有关概念和理论、针对研究本身、针对相关主体提出对策和建议，是其重要任务。
（接下页）

（接上页）

社会工作研究的一般过程

- 报告撰写及成果应用
  - 报告撰写的基本原则
    - 内容与标题呼应。
    - 板块体现完整性和逻辑性。
    - 定量资料和定性资料结合。
    - 风格朴实积极。
  - 研究报告的一般结构
    - 标题。
    - 引论。
    - 研究问题、目标和意义。
    - 文献回顾。
    - 研究方法。
    - 研究发现。
    - 讨论和建议。
    - 附录。
    - 参考文献。
  - 社会工作实务研究报告的基本结构
    - 需要评估报告：结构与研究报告的一般结构大致相似。
    - 项目方案书：大致包括主题、基本背景、需求评估、项目目标、工作模式、实务内容、经费结构、时间进度、附录、参考文献等部分。
    - 项目总结：包括主题、项目背景、需求评估、项目目标、工作模式、实务内容、服务效果、讨论和建议、附录、参考文献等部分。
  - 成果应用
    - 成果应用是社会工作研究与其他研究的最大不同。研究者要采用口头发表、内部书面发表、公开出版等形式，与课题委托者、同行和社会人士分享研究成果，以使研究成果发挥最大社会效应，最终促进社会工作专业和职业的积极发展。

- **含义**
  - 问卷调查就是依托问卷，针对取自某种社会群体的样本，收集资料，并通过统计分析来认识其特征。其形式是精心设计的问题表格，其用途是用来测量人们的行为、态度和状态特征。
- **问卷类型**
  - 自填问卷
    - 在收集资料时由被调查者填写答案。其问题和答案应用词精准和通俗，题型不能过于复杂，题量适度，版面设计利于激发被调查者的兴趣。
  - 访问问卷
    - 在收集资料时由访问员向被调查者提问并记录其回答，适合于被调查者文化水平不高、调查问题较复杂的情况，但不太适合了解敏感问题。
- **问卷结构**
  - 标题
    - 问卷名称，标题位于问卷的第一行居中位置，可以让被调查者准确理解调查的内容和目的。
  - 封面信
    - 是研究者致被调查者的短信，旨在说明研究者身份、研究的目的和内容、对象选择方法、保密原则，并署明研究机构。封面信位于标题之后，要素明确，语言精练。
  - 指导语
    - 主要说明问题细节及回答要求，有不同形式。实际设计时，研究者应该根据研究目标、问卷特性等予以综合考虑。
  - 问题和答案
    - 问题是问卷的核心所在，有态度、行为和状态3种类型。
    - 根据答案特征，问卷又可采用开放式问题和封闭式问题；前者需要被调查者自行填答，后者已有答案并要求被调查者选择。
  - 编码
    - 就是给每个问题及答案予以某个字母或数字作为其代码。
  - 其他
    - 问卷还可以包括问卷编号、被访人联系电话、访问员签名、访问时间、结束感谢语等。
- **问卷设计**
  - 原则
    - 问卷要有信度与效度。
    - 考虑研究目的或研究类型。
    - 以回答者视角为主。
    - 保证操作可行性。
  - 步骤
    - 进行探索性工作
      - 通过文献回顾、实地考察、访问专家，认识待研究的问题。
    - 设计问卷初稿
      - 卡片法。
      - 框图法。
    - 试用和修改
    - 定稿和印制

（接下页）

（接上页）

- **问卷设计**
  - 问题和答案
    - 关注问题特性
      - 问题的指标属性又分为状态、行为与态度3种。
      - 问题分为封闭式问题和开放式问题2种。前者由设计者提供答案给被访者进行选择，后者在问卷上留有空白从而需被访者自己填写。
      - 封闭式问题的答案必须满足答案的穷尽性和互斥性，开放式问题的答案应注意空间大小的适当性。
    - 注意语言表达
      - 问题语言应该简明，避免双重含义，不要有倾向性，对敏感问题注意提问方式。
    - 数量时间适当
      - 一般而言，问题数量能满足项目的研究问题即可。
      - 根据经验，一份问卷最好让被调查者在30分钟内完成。
    - 问题按序排列
      - 一般而言，个人背景居首；客观题在前，主观题在后；熟悉、简单、对方感兴趣、封闭式问题置于前面，行为、态度、敏感的问题放在后面。
- **问卷资料收集**
  - 对象选取
    - 问卷调查常采用随机抽样和非随机抽样确定研究对象。
  - 访问员选拔培训
    - 一般而言，访问员应该有一定的文化科学知识，诚实、谦虚、勤奋、友善、健谈，有一定社会经验和较好的应变能力。
    - 研究者要对访问员进行培训。介绍研究背景、说明问卷内容、明确工作态度、演练访问技巧和现场提问互动是访问员培训的主要内容。
  - 物质准备
    - 研究者要根据对象规模、访问员培训、资料分析等因素印制问卷，并做好答题笔、礼品、录音设备、相机、交通等方面的准备工作。
  - 质量控制
    - 调查过程的督导
      - 在调查员收集资料的过程中，研究者派督导进行同步指导，随时接受调查员的咨询，以保证资料收集的即时质量。
    - 资料回收后的检查
      - 调查员递交问卷后，督导或质量检查员要选择每个调查员一定比例的问卷进行检查和回访，以判断其问卷质量。
- **评价**
  - 优点
    - 问卷调查采用匿名访问，有利于获得真实信息。
    - 收集了较多人的资料，有利于中和个别人的极端回答。
    - 收集数据的内容、时间、格式基本统一，从而资料处理相对容易并便于比较分析。
    - 在同一时段访问众多对象则节省不少资源。
  - 缺点
    - 问卷调查要求调查员有较好素质，这在大规模研究中较难达到。
    - 问卷调查要求被研究者有一定文化，对地域、职业等有一定要求。
    - 某些类型的问卷调查中调查员无法当面指导和记录，填答质量可能难以保证。

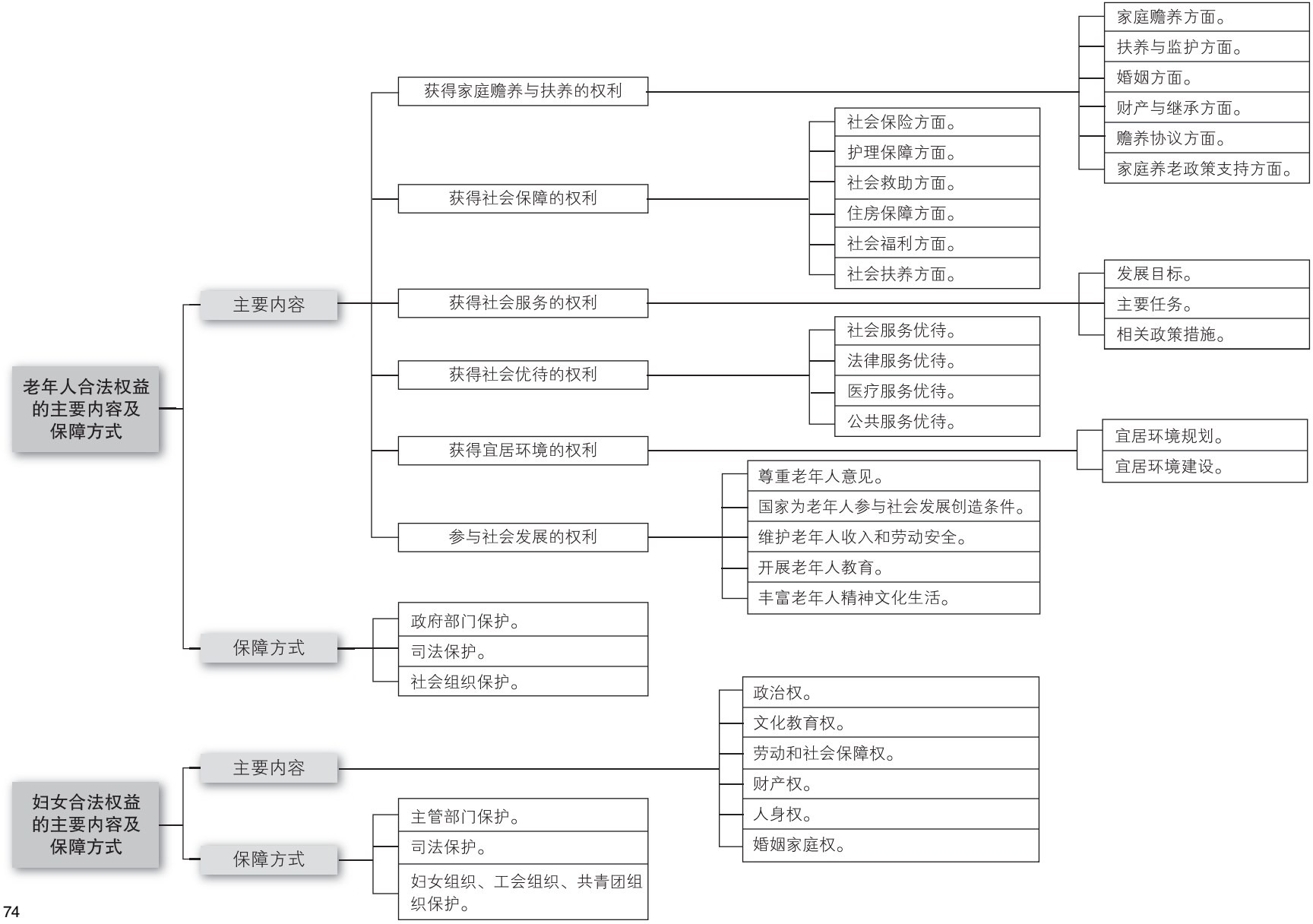
- **观察法**
  - 概念与类型
    - 一是根据观察者是否融入被观察群体，观察分为参与观察和非参与观察。
    - 二是根据过程控制程度，观察分为结构式观察和非结构式观察。
    - 三是根据观察者与被观察者的接触程度，观察分为直接观察和间接观察。
  - 观察准备
    - 包括问题、思想、身体、知识、心理、计划等几方面。
  - 观察内容
    - 取决于研究设计和研究问题。在观察前观察者需制订观察提纲，内容至少包括谁、什么、何时、何地、如何和为什么等方面。
  - 观察记录
    - 观察记录要使用具体、清楚、无歧义的描述性语言，包括值得注意的一切内容，标明基本资料（如地点、在场人员、自然环境、社会互动等），内容详细具体。
  - 评价
    - 优点
      - 观察法的最大优点是简便易行。研究者往往不用精心准备和设计就可以开始观察。
      - 可较好地了解研究对象的背景及事件过程的信息，容易发现对象未报告的隐秘资料，丰富资料的广度和深度。
      - 参与观察因研究者被视为自己人而可获得较深入的资料。
      - 非参与观察因不会影响研究对象而易获得较客观的资料。
      - 结构式观察因事先有收集框架而资料较系统。
      - 非结构式观察因其随意性而可获得更广泛的信息。
    - 缺点
      - 观察法由于注重收集过程资料而比较费时费力，研究者难以控制具体情境，有些资料往往是可遇而不可求的。
      - 由于研究者有其背景局限，而且主要利用感觉器官收集资料，有时就会出现“观察者偏差”，不能保证观察资料的客观性。
      - 由于观察法属于定性研究，其应用范围也比较有限。
- **访谈法**
  - 概念与类型
    - 概念
      - 访问由“访”和“问”组成，顾名思义，就是研究者探访被研究者并通过问答获取有关资料。
    - 类型
      - 一是依据双方的接触程度，有直接访问和间接访问。
      - 二是依据被访者人数，有个别访问和集体访问。
      - 三是依据是否有访问指引，分为结构式访问和无结构式访问。
  - 常用形式
    - 非正式会话式访问、引导式访问和标准化开放式访问是定性研究的3种常用访问形式。
  - 深度访谈
    - 深度访谈就是研究者与研究对象间反复的面对面交流，借研究对象视角把握其用自己语言表达的生活、经历和状况。
    - 深度访谈可以在个案工作中运用，有利于社会工作者把握案主的经历及其背后原因；也可以在小组工作中，在社会工作者的统筹下，深入剖析组员的“人在环境”状况，从而协助大家舒缓和解决问题。

（接下页）

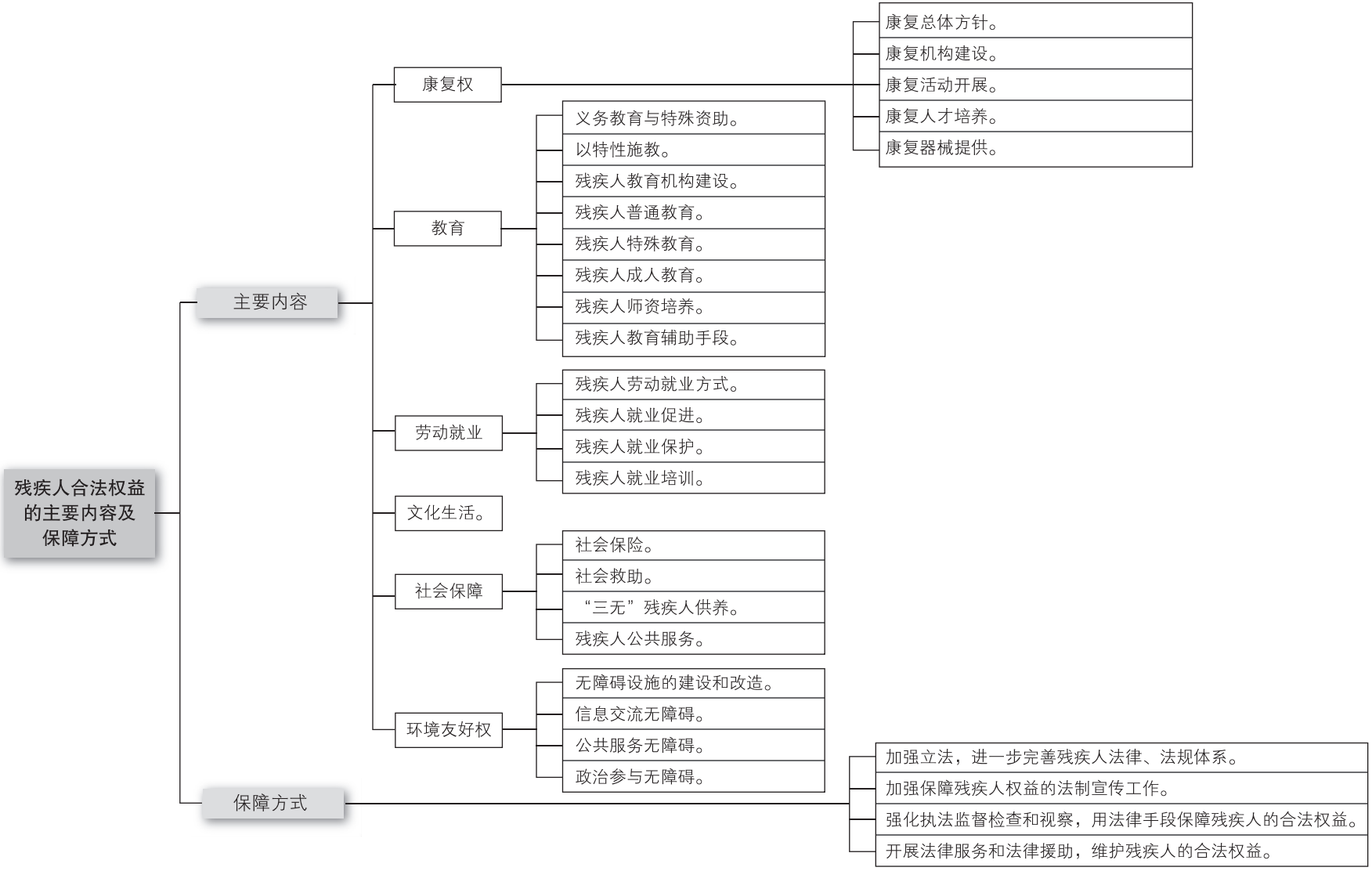
（接上页）

- **访谈法**
  - 焦点小组
    - 焦点小组是将许多对象放在一起同时进行的集体访问。
    - 焦点小组的规模不宜太大（10人左右），事先应告知主题、要求、时间、地点等，主持人基于语言技巧，发挥抛砖引玉、拨乱反正、穿针引线等多元功能，激励成员自由发言，积极表达意见，“不批评”是其重要原则。
  - 访谈过程
    - 研究者要根据目的选择方法，确定对象后了解其特性，并拟订访谈程序（阅读文献、文件与人事安排、被访者联络、过程控制等），并准备好必要的访谈工具。
    - 过程控制是研究者获取资料的关键，表现为语言、表情和动作3种技术。
  - 访问员素质
    - 访问员素质是访问成败之关键，其选拔和培训极其重要。
  - 评价
    - 优点是适应面广、弹性大，由于可以当面互动，从而有利于发挥双方的主动性和创造性，对变化也可及时回应，可获得较深入的资料。
    - 缺点在于主观作用强、规模小，不便涉及敏感性问题。
- **个案研究**
  - 概念
    - 个案研究是对单个对象（如家庭、团体、机构、组织、社区、学校或部落等）的某项特定行为或问题进行探索研究。
    - 寻找原因、提出策略、建构理论、协助发展和提升绩效是个案研究的几个目标。
  - 特点
    - 凸显研究的“对象”维度。
    - 手段和资料多元化。
    - 研究步骤不甚严格。
    - 资料详尽深入。
  - 一般步骤
    - 个案研究包含确定研究对象、获准进入、取得信任和建立友善关系、收集资料（观察和访谈为主）、整理和分析资料、报告研究结果等几方面内容。
    - 作为定性研究，个案研究中的“收集资料、整理和分析资料”极其关键。研究者必须认真评判和处理所得资料。
  - 评价
    - 优点
      - 了解研究对象各方面的状况，进而对其有全面和深入的认识。
      - 有助于澄清概念和确定变量，从而有利于做进一步实证研究。
      - 有助于进行探索性研究，发现重要的变项以及提供有用的范畴，从而拟定假设或建立理论。
      - 由于资料广泛深入，本法有利于客观、深入、准确地把握研究对象的问题、需要及其原因机制，有利于提出有效和具体的处理办法或解题方案。
    - 缺点
      - 需要花费许多时间。
      - 由于样本很少和对象缺乏代表性，研究发现不能进行推论。

- **社会政策的含义和特征**
  - 概念
    - 社会政策就是指政府在一定社会价值的指导下，为达到某种社会性的目标而采取的社会性行动的总和。
  - 特征
    - 社会性的目标。
    - 社会性的价值。
    - 基本需要原则。
    - 福利性的原则。
    - 社会服务与社会治理相结合。
    - 社会目标与经济目标相协调。
- **社会政策的目标**
  - 满足社会成员的基本需要，提高社会生活质量。
  - 解决社会问题，维护社会稳定。
  - 维护社会公平，促进社会整合与社会进步。
- **社会政策的功能**
  - 社会功能
    - 收入再分配功能。
    - 社会投资和社会建设功能。
    - 社会控制功能。
  - 经济功能
    - 人力资本投资功能。
    - 调节经济运行功能。
    - 激励劳动积极性功能。
  - 政治功能
    - 社会治理功能。
    - 调节各群体利益矛盾功能。
    - 增强执政党执政基础和维护政治稳定的功能。
- **社会工作在社会政策制定与实施过程中的作用**
  - 社会政策与社会工作的关系
    - 社会政策与社会工作的关系首先表现为它们在历史发展过程中的相互交融。
    - 在当代社会中，社会政策与社会工作之间的关系可以概括为：有着共同目标和共同原则，以不同方式进行，但密切关联的两个行动体系。
  - 社会工作者在社会政策制定与实施过程中的角色
    - 政策倡导者。
    - 政策实施者。


老年人合法权益的主要内容及保障方式
主要内容
获得家庭赡养与扶养的权利
家庭赡养方面。
扶养与监护方面。
婚姻方面。
财产与继承方面。
赡养协议方面。
家庭养老政策支持方面。
获得社会保障的权利
社会保险方面。
护理保障方面。
社会救助方面。
住房保障方面。
社会福利方面。
社会扶养方面。
获得社会服务的权利
发展目标。
主要任务。
相关政策措施。
获得社会优待的权利
社会服务优待。
法律服务优待。
医疗服务优待。
公共服务优待。
获得宜居环境的权利
宜居环境规划。
宜居环境建设。
参与社会发展的权利
尊重老年人意见。
国家为老年人参与社会发展创造条件。
维护老年人收入和劳动安全。
开展老年人教育。
丰富老年人精神文化生活。
保障方式
政府部门保护。
司法保护。
社会组织保护。
妇女合法权益的主要内容及保障方式
主要内容
政治权。
文化教育权。
劳动和社会保障权。
财产权。
人身权。
婚姻家庭权。
保障方式
主管部门保护。
司法保护。
妇女组织、工会组织、共青团组织保护。

- **未成年人合法权益的主要内容及保障方式**
  - 主要内容
    - ①生存权。②发展权。③受保护权。④参与权。⑤受教育权。
  - 保障方式
    - 家庭保护
      - 监护和抚养。
      - 关爱与引导。
      - 教育培养。
      - 民主尊重。
    - 学校保护
      - 实施素质教育。
      - 关爱与尊重。
      - 开展成长教育。
      - 确保健康与安全。
      - 对有严重不良行为的未成年学生可以将其送专门学校继续接受教育。
    - 社会保护
      - 创造良好的社会文化环境。
      - 维护受教育权。
      - 为未成年人提供多样化的活动场所。
      - 为未成年人提供丰富健康的文化产品。
      - 预防网瘾。
      - 为未成年人提供安全的消费和娱乐产品。
      - 净化未成年人的生活环境。
      - 为未成年人实施特殊的劳动保护。
      - 尊重未成年人的隐私。
      - 保护未成年人的人身与生命安全。
      - 为特殊需要的未成年人提供社会救助。
      - 加强卫生保健与预防疾病。
      - 支持鼓励发展幼儿教育。
      - 保护智力成果和名誉权。
      - 提供职业教育。
    - 司法保护
  - 未成年人不良行为和犯罪的预防和矫治
    - 预防未成年人犯罪的教育。
    - 对未成年人不良行为的预防。
    - 对未成年人严重不良行为的矫治。
    - 对未成年人重新犯罪的预防。
    - 预防未成年人犯罪的法律责任。
  - 孤儿和流浪未成年人的保护与安置
    - 孤儿安置。
    - 孤儿基本权益保障。
    - 加强儿童福利机构设施建设，提高专业保障水平。
    - 流浪未成年人救助保护。


残疾人合法权益的主要内容及保障方式
主要内容
康复权
康复总体方针。
康复机构建设。
康复活动开展。
康复人才培养。
康复器械提供。
教育
义务教育与特殊资助。
以特性施教。
残疾人教育机构建设。
残疾人普通教育。
残疾人特殊教育。
残疾人成人教育。
残疾人师资培养。
残疾人教育辅助手段。
劳动就业
残疾人劳动就业方式。
残疾人就业促进。
残疾人就业保护。
残疾人就业培训。
文化生活。
社会保障
社会保险。
社会救助。
“三无”残疾人供养。
残疾人公共服务。
环境友好权
无障碍设施的建设和改造。
信息交流无障碍。
公共服务无障碍。
政治参与无障碍。
保障方式
加强立法，进一步完善残疾人法律、法规体系。
加强保障残疾人权益的法制宣传工作。
强化执法监督检查和视察，用法律手段保障残疾人的合法权益。
开展法律服务和法律援助，维护残疾人的合法权益。

- **婚姻家庭政策法规**
  - 结婚的规定
    - 结婚的必备条件
      - 结婚必须男女双方完全自愿，不许任何一方对他方加以强迫或任何第三者加以干涉。
      - 必须达到法定婚龄。男不得早于22周岁，女不得早于20周岁，晚婚晚育应予鼓励。
    - 结婚的禁止条件
      - 直系血亲和三代以内的旁系血亲。
      - 患有医学上认为不应当结婚的疾病。
    - 结婚登记
      - 要求结婚的男女双方必须亲自到婚姻登记机关进行结婚登记。
      - 未办理结婚登记的，应当补办登记。
    - 婚姻无效
      - 重婚的。
      - 有禁止结婚的亲属关系的。
      - 婚前患有医学上认为不应当结婚的疾病，婚后尚未治愈的。
      - 未到法定婚龄的。
  - 家庭关系的规定
    - 夫妻关系
      - 夫妻的人身关系
        - 一是夫妻双方都有独立使用自己姓名的权利。
        - 二是夫妻双方都有参加生产、工作、学习和社会活动的自由。
        - 三是夫妻双方都有实行计划生育的义务。
      - 夫妻财产关系
        - 一是夫妻双方在婚姻关系存续期间所得的工资、奖金、生产或经营的收益、知识产权的收益、继承或赠与所得的财产以及其他应当归共同所有的财产，都归夫妻双方共同所有，双方对共同所有的财产平等地享有占有、使用、收益和处分的权利。
        - 二是双方或一方的其他合法收入，夫妻各自的婚前财产和双方约定为个人所有的财产，应归夫妻个人所有，不属于共同财产的范围。
      - 夫妻相互扶养的权利与义务
        - 一是相互尊重。
        - 二是相互忠诚，禁止有配偶者与他人同居。
        - 三是互相扶养的义务和相互继承遗产的权利。
    - 亲子关系
      - 父母对子女有抚养教育的义务
      - 子女对父母有赡养扶助的义务
    - 祖孙、兄弟姐妹关系
      - 祖父母、外祖父母对孙子女、外孙子女有抚养义务；孙子女、外孙子女对祖父母、外祖父母有赡养义务；祖孙是第二顺序的继承人。
      - 兄、姐对弟、妹有相互扶养义务；兄弟姐妹是第二顺序的法定继承人。

（接下页）

（接上页）

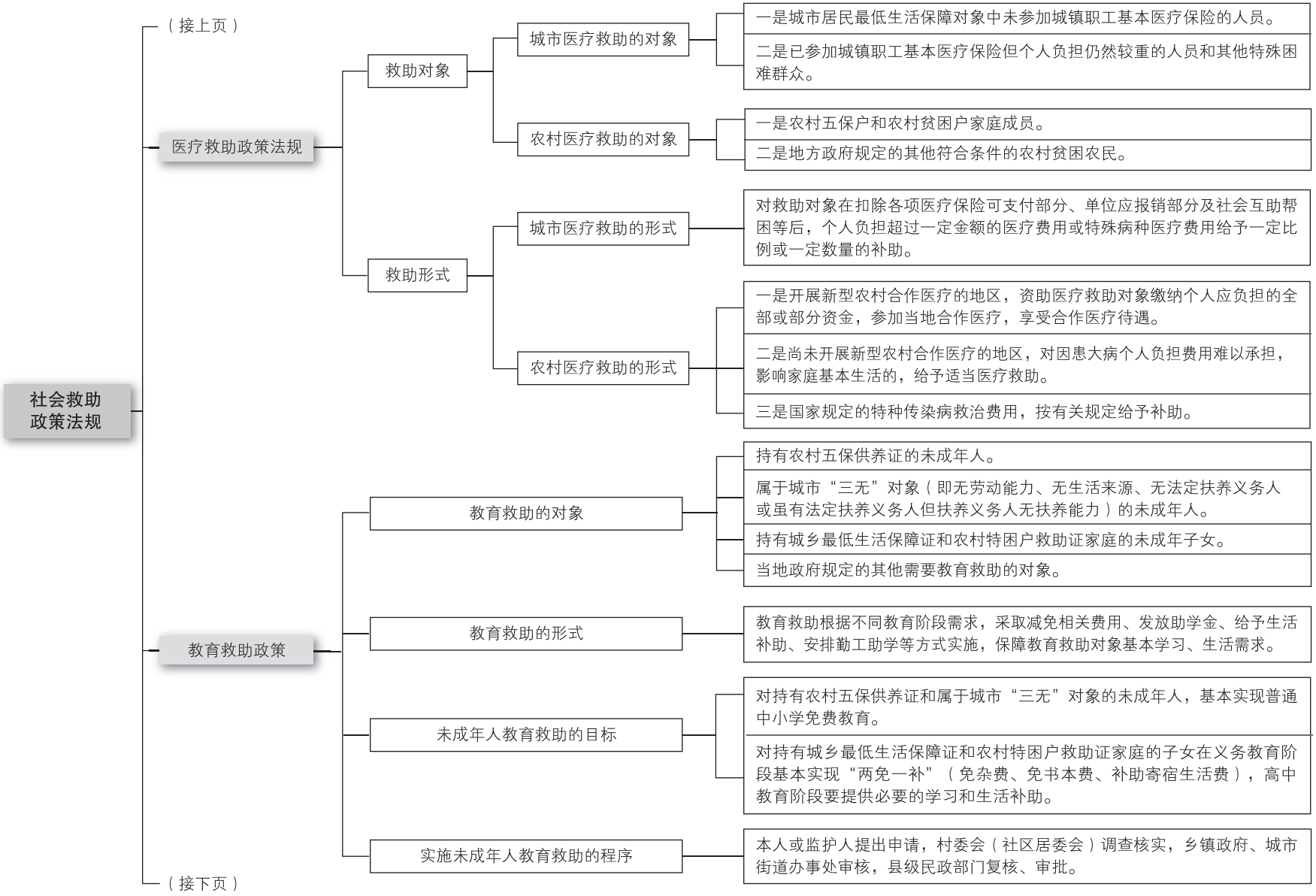
- **婚姻家庭政策法规**
  - 离婚的规定
    - 离婚的方式
      - 自愿离婚：男女双方自愿离婚的，准予离婚。双方必须到婚姻登记机关申请离婚。婚姻登记机关查明双方确实是自愿并对子女和财产问题已有适当处理时，发给离婚证。
      - 诉讼离婚：男女一方要求离婚的，可由有关部门进行调解或直接向人民法院提出离婚诉讼。人民法院审理离婚案件，应当进行调解；如感情确已破裂，调解无效，应准予离婚。
    - 离婚的条件
      - 重婚或有配偶者与他人同居的。
      - 实施家庭暴力或虐待、遗弃家庭成员的。
      - 有赌博、吸毒等恶习屡教不改的。
      - 因感情不和分居满两年的。
      - 其他导致夫妻感情破裂的情形。
      - 一方被宣告失踪，另一方提出离婚诉讼的，应准予离婚。
    - 离婚后的父母子女关系
      - 父母与子女间的关系不因父母离婚而消除。离婚后，父母对于子女仍有抚养和教育的权利和义务。
      - 离婚后子女的抚养费用
        - 一方抚养的子女，另一方应负担必要的生活费和教育费的一部分或全部，负担费用的多少和期限的长短由双方协议；协议不成时，由人民法院判决。
        - 关于子女生活费和教育费的协议或判决，不妨碍子女在必要时向父母任何一方提出超过协议或判决原定数额的合理要求。
      - 离婚后子女的探视
        - 离婚后，不直接抚养子女的父或母有探望子女的权利，另一方有协助的义务。
        - 行使探望权利的方式、时间由当事人协议，协议不成时，由人民法院判决。
    - 离婚后夫妻财产的处理
      - 离婚时，夫妻的共同财产由双方协议处理；协议不成时，由人民法院根据财产的具体情况，照顾子女和女方权益的原则判决。
      - 夫或妻在家庭土地承包经营中享有的权益等，应当依法予以保护。
      - 夫妻书面约定婚姻关系存续期间所得的财产归各自所有，一方因抚育子女、照料老人、协助另一方工作等付出较多义务的，离婚时有权向另一方请求补偿，另一方应当予以补偿。
      - 离婚时，原为夫妻共同生活所负的债务，应当共同偿还。共同财产不足清偿的，或财产归各自所有的，由双方协议清偿；协议不成时，由人民法院判决。
      - 离婚时，如一方生活困难，另一方应从其住房等个人财产中给予适当帮助，具体办法由双方协议；协议不成时，由人民法院判决。

（接下页）

（接上页）

- **婚姻家庭政策法规**
  - 救助措施的规定
    - 家庭暴力与虐待的救助
      - 实施家庭暴力或虐待家庭成员，受害人有权提出请求，居民委员会、村民委员会以及所在单位应当予以劝阻、调解。
      - 对正在实施的家庭暴力，受害人有权提出请求，居民委员会、村民委员会应当予以劝阻，公安机关应当予以制止。
      - 实施家庭暴力或虐待家庭成员，受害人提出请求的，公安机关应当依照治安管理必罚的法律规定予以行政处罚。
    - 对被遗弃的家庭成员的救助
      - 对遗弃家庭成员，受害人有权提出请求，居民委员会、村民委员会以及所在单位应当予以劝阻、调解。
      - 对遗弃家庭成员，受害人提出请求的，人民法院应当依法做出支付扶养费、抚养费、赡养费的判决。
- **社会救助政策法规**
  - 城乡居民最低生活保障制度
    - 最低生活保障制度对象资格
      - 《低保审核审批办法》规定，户籍状况、家庭收入和家庭财产是认定低保对象的三个基本要件。持有当地常住户口的居民，凡共同生活的家庭成员人均收入低于当地低保标准，且家庭财产状况符合当地人民政府规定条件的，可以申请低保。
    - 城乡低保的申请与审核
      - 《低保审核审批办法》规定，申请低保应当以家庭为单位，由户主或者其代理人以户主的名义向户籍所在地乡镇人民政府（街道办事处）提出书面申请。申请人有下列情况之一的，可以单独提出申请：①困难家庭中丧失劳动能力且单独立户的成年重度残疾人；②脱离家庭、在宗教场所居住三年以上（含三年）的生活困难的宗教教职人员。
    - 低保申请者的家庭经济状况调查
      - 《低保审核审批办法》将家庭经济状况界定为申请人及其家庭成员拥有的全部可支配收入和家庭财产。调查申请人家庭经济状况和实际生活情况，可以采取信息核对、入户调查、邻里访问、信函索证和其他调查方式。
    - 低保申请的民主评议
      - 《低保审核审批办法》规定，家庭经济状况调查结束后，乡镇人民政府（街道办事处）应当在5个工作日内，在村（居）民委员会的协助下，以村（居）为单位对申请人家庭经济状况调查结果的客观性、真实性进行民主评议。
    - 低保申请的审核审批以及低保金发放
      - 低保申请人获得的保障金额应当按照核定的申请人家庭人均收入与当地低保标准的差额乘以共同生活的家庭成员人数计算。
      - 低保金应当按月发放，每月10日前发放到户。
    - 低保动态管理
      - 乡镇人民政府（街道办事处）应当根据低保家庭成员和其家庭经济状况的变化情况进行分类复核，并根据复核情况及时报请县级人民政府民政部门办理低保金停发、减发或者增发手续。

（接下页）


（接上页）
社会救助政策法规
医疗救助政策法规
救助对象
城市医疗救助的对象
一是城市居民最低生活保障对象中未参加城镇职工基本医疗保险的人员。
二是已参加城镇职工基本医疗保险但个人负担仍然较重的人员和其他特殊困难群众。
农村医疗救助的对象
一是农村五保户和农村贫困户家庭成员。
二是地方政府规定的其他符合条件的农村贫困农民。
救助形式
城市医疗救助的形式
对救助对象在扣除各项医疗保险可支付部分、单位应报销部分及社会互助帮困等后，个人负担超过一定金额的医疗费用或特殊病种医疗费用给予一定比例或一定数量的补助。
农村医疗救助的形式
一是开展新型农村合作医疗的地区，资助医疗救助对象缴纳个人应负担的全部或部分资金，参加当地合作医疗，享受合作医疗待遇。
二是尚未开展新型农村合作医疗的地区，对因患大病个人负担费用难以承担，影响家庭基本生活的，给予适当医疗救助。
三是国家规定的特种传染病救治费用，按有关规定给予补助。
教育救助政策
教育救助的对象
持有农村五保供养证的未成年人。
属于城市“三无”对象（即无劳动能力、无生活来源、无法定扶养义务人或虽有法定扶养义务人但扶养义务人无扶养能力）的未成年人。
持有城乡最低生活保障证和农村特困户救助证家庭的未成年子女。
当地政府规定的其他需要教育救助的对象。
教育救助的形式
教育救助根据不同教育阶段需求，采取减免相关费用、发放助学金、给予生活补助、安排勤工助学等方式实施，保障教育救助对象基本学习、生活需求。
未成年人教育救助的目标
对持有农村五保供养证和属于城市“三无”对象的未成年人，基本实现普通中小学免费教育。
对持有城乡最低生活保障证和农村特困户救助证家庭的子女在义务教育阶段基本实现“两免一补”（免杂费、免书本费、补助寄宿生活费），高中教育阶段要提供必要的学习和生活补助。
实施未成年人教育救助的程序
本人或监护人提出申请，村委会（社区居委会）调查核实，乡镇政府、城市街道办事处审核，县级民政部门复核、审批。
（接下页）

（接上页）

- **社会救助政策法规**
  - 住房救助法规与政策
    - 住房救助含义与住房救助标准
      - 国家对符合规定标准的住房困难的最低生活保障家庭、分散供养的特困人员，给予住房救助。住房救助通过配租公共租赁住房、发放住房租赁补贴、农村危房改造等方式实施。住房困难标准和救助标准，由县级以上地方人民政府根据本行政区域经济社会发展水平、住房价格水平等因素确定、公布。
    - 住房救助申请
      - 城镇家庭申请住房救助的，应当经由乡镇人民政府、街道办事处或者直接向县级人民政府住房保障部门提出，经县级人民政府民政部门审核家庭收入、财产状况和县级人民政房保障部门审核家庭住房状况并公示后，对符合申请条件的申请人，由县级人民政府住房保障部门优先给予保障。农村家庭申请住房救助的，按照县级以上人民政府有关规定执行。
    - 住房救助保障
      - 各级人民政府按照国家规定通过财政投入、用地供应等措施为实施住房救助提供保障。
  - 司法救助政策法规
    - 司法救助的范围
      - 追索赡养费、扶养费、抚育费、抚恤金的。
      - 生活困难的孤寡老人、孤儿和农村“五保户”。
      - 没有固定生活来源的残疾人。
      - 国家规定的优抚对象，生活困难的。
      - 追索养老金、社会保险金、劳动报酬和生活确实困难的。
      - 交通事故、医疗事故、工伤事故、产品质量事故或者其他人身伤害事故的受害人，追索医疗费用和物质赔偿，本人确实生活困难的。
      - 正在享受城市居民最低生活保障或者失业救济金，无其他收入的、生活困难的。
      - 因自然灾害等不可抗力造成生活困难，正在接受社会救济或者家庭生产经营难以为继的。
      - 起诉行政机关违法要求农民履行义务的，生活困难的。
      - 正在接受有关部门法律援助的。
      - 当事人为社会福利机构、孤儿院、敬老院、优抚医院、精神病院、SOS儿童村等社会公共福利单位的和民政部门主管的社会福利企业的。
      - 其他情形确实需要司法救助的。
    - 司法救助的程序及救助的实施
      - 当事人请求人民法院提供司法救助，应当提交书面申请和足以证明其确有经济困难的证明材料。其中因生活困难或者追索基本生活费用申请司法救助的，应当提供本人及其家庭经济状况符合当地政府有关部门规定的公民经济困难标准的证明。

（接下页）

（接上页）

- **社会救助政策法规**
  - 流浪乞讨人员救助政策法规
    - 救助对象
      - 《救助管理办法》规定，生活无着的流浪乞讨人员救助对象是指在城市生活无着的流浪乞讨人员。具体是指因自身无力解决食宿，无亲友投靠，又不享受城市最低生活保障或者农村五保供养，正在城市流浪乞讨度日的人员。虽有流浪乞讨行为，但不具备上述规定情形的，不属于救助对象。
    - 救助形式及内容
      - 救助形式：在县级以上城市，由当地人民政府根据实际需要设立流浪乞讨人员救助站。救助站对流浪乞讨人员实施临时性社会救助措施。
      - 救助内容：一是提供符合食品卫生要求的食物；二是提供符合基本条件的住处；三是对在站内突发急病的，及时送医院救治；四是帮助与其亲属或者所在单位联系；五是对没有交通费返回其住所地或者所在单位的，提供乘车凭证。
- **劳动就业政策法规**
  - 劳动关系的相关规定
    - 劳动就业规定
      - 《劳动法》提出了国家在扶持就业方面的责任，包括国家通过促进经济和社会发展，创造就业条件，扩大就业机会；国家鼓励企业事业组织、社会团体在法律、行政法规规定的范围内兴办产业或者拓展经营，增加就业；国家支持劳动者自愿组织起来就业和从事个体经营实现就业；地方各级人民政府应当采取措施，发展多种类型的职业介绍机构，提供就业服务。
      - 《劳动法》提出了劳动用工基本要求，包括劳动者就业不因民族、种族、性别、宗教信仰不同而受歧视；妇女享有与男子平等的就业权利，在录用职工时，除国家规定的不适合妇女的工种或者岗位外，不得以性别为由拒绝录用妇女或者提高对妇女的录用标准；残疾人、少数民族人员、退出现役的军人的就业，法律、法规有特别规定的，从其规定；禁止用人单位招用未满16周岁的未成年人。
    - 劳动合同规定
      - 在订立和变更方面：《劳动法》规定，在订立原则上，劳动合同的订立和变更应当遵循平等自愿、协商一致的原则，不得违反法律、法规的规定。在订立形式上，劳动合同应当以书面形式订立。
      - 在劳动合同的效力方面：无效劳动合同包括违反法律、行政法规的劳动合同，采取欺诈、威胁等手段订立的劳动合同。
      - 在内容方面
        - 在必备条款上，劳动合同应具备以下条款：一是劳动合同期限；二是工作内容；三是劳动保护和劳动条件；四是劳动报酬；五是劳动纪律；六是劳动合同终止的条件；七是违反劳动合同的责任。
        - 在约定条款上，劳动合同应具备以下条款：一是试用期条款。规定试用期最长不得超过6个月。二是保守商业秘密条款。规定劳动合同当事人可以在劳动合同中约定保守用人单位商业秘密的有关事项。
      - 在解除方面
        - 劳动合同的解除可分为协商解除和法定解除。一是协商解除，经当事人协商一致，可以解除劳动合同。二是法定解除，其形式有即时辞职、预告辞职、即时辞退、预告辞退、经济性裁员五种情形。
        - 为了保护劳动者的合法权益，防止雇主滥用解雇权，《劳动法》规定，当劳动者有下列情形之一时，禁止用人单位解除劳动合同:①患职业病或者因工负伤并被确认丧失或者部分丧失劳动能力的；②患病或者负伤，在规定的医疗期内的；③女职工在孕期、产期、哺乳期内的；④法律、行政法规规定的其他情形。

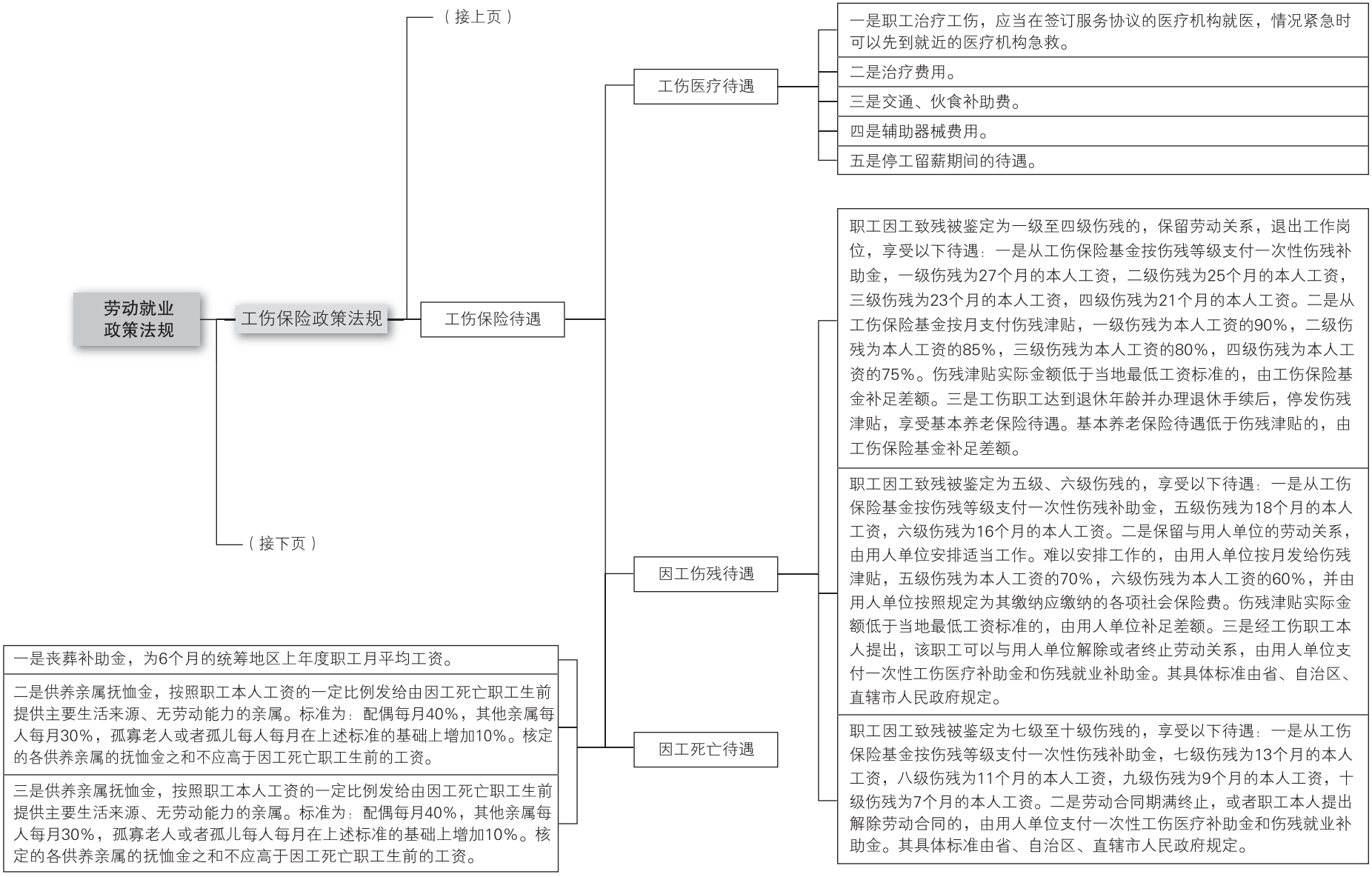
（接下页）

（接上页）

- **劳动就业政策法规**
  - **劳动关系的相关规定**
    - 工作时间规定
      - 在工作时间标准上
        - 国家实行劳动者每日工作时间不超过8小时，平均每周工作时间不超过44小时。
      - 在休假方面
        - 一是法定节假日，包括元旦、春节、国际劳动节，以及法律、法规规定的其他休假节日。
        - 二是年休假。劳动者连续工作1年以上的，享受带薪年休假。
        - 三是产假。女职工生育享受不少于98天的产假。
        - 四是婚丧假。劳动者在婚丧假期间，用人单位应当依法支付工资。
      - 在延长工作时间限制方面
        - 对延长工时的限制，《劳动法》的规定主要有两种：一是人员的限制。对怀孕7个月以上或有哺乳未满1周岁婴儿的女职工，不得安排延长工作时间。二是延长工时的长度限制。一般每日不得超过1小时；因特殊原因需要延长工作时间的，在保障劳动者身体健康的条件下延长工作时间每日不得超过3小时，但是每月不得超过36小时。
        - 对延长工作时间的工资报酬，《劳动法》规定，安排劳动者延长工作时间的，应当支付不低于工资的150%的工资报酬。休息日安排劳动者工作又不能安排补休的，支付不低于工资的200%的工资报酬。法定休假日安排劳动者工作的，支付不低于工资的300%的工资报酬。
    - 工资保障规定
      - 在最低工资保障方面
        - 国家实行最低工资保障制度。劳动者与用人单位形成或建立劳动关系后（含试用、熟练、见习期间），在法定工作时间内提供了正常劳动的，其所在的用人单位应当支付其不低于最低工资标准的工资。
      - 在工资支付保障方面
        - 不得克扣或者无故拖欠劳动者的工资，工资应当以货币形式按月支付给劳动者本人。
  - **失业保险的相关规定**
    - 失业保险金领取和停止领取的条件
      - 在失业保险金领取条件方面
        - 根据《失业保险条例》的规定，具备下列条件的失业人员，可以领取失业保险金：一是按照规定参加失业保险，所在单位和本人已按照规定履行缴费义务满1年的。二是非因本人意愿中断就业的。三是已办理失业登记，并有求职要求的。此外，失业人员在领取失业保险金期间，按照规定同时享受其他失业保险待遇。
      - 在停止领取失业保险金条件方面
        - 有下列情形之一，停止领取失业保险金，并同时停止享受其他失业保险待遇：一是重新就业的；二是应征服兵役的；三是移居境外的；四是享受基本养老保险待遇的；五是被判刑收监执行或者被劳动教养的；六是无正当理由，拒不接受当地人民政府指定的部门或者机构介绍的工作的；七是有法律、行政法规规定的其他情形的。

（接下页）

- 劳动就业政策法规
  - 失业保险的相关规定
    - （接上页）
    - 失业保险金领取的期限
      - 失业人员失业前所在单位和本人按照规定累计缴费时间满1年不足5年的，领取失业保险金的期限最长为12个月；累计缴费时间满5年不足10年的，领取失业保险金的期限最长为18个月；累计缴费时间10年以上的，领取失业保险金的期限最长为24个月。重新就业后再次失业的，缴费时间重新计算，领取失业保险金的期限可以与前次失业应领取而尚未领取的失业保险金的期限合并计算，但是最长不得超过24个月。
    - 失业保险金的监管
      - 失业保险基金必须存入财政部门在国有商业银行开设的社会保障基金财政专户，实行收支两条线管理，由财政部门依法进行监督。失业保险基金必须专款专用，不得挪作他用，不得用于平衡财政收支。失业保险基金的财务制度和会计制度按照国家有关规定执行。
  - 工伤保险政策法规
    - 工伤的认定
      - 在可认定为工伤方面
        - 《工伤保险条例》规定，职工有下列情形之一的，应当认定为工伤：一是在工作时间和工作场所内，因工作原因受到事故伤害的；二是工作时间前后在工作场所内，从事与工作有关的预备性或者收尾性工作受到事故伤害的；三是在工作时间和工作场所内，因履行工作职责受到暴力等意外伤害的；四是患职业病的；五是因工外出期间，由于工作原因受到伤害或者发生事故下落不明的；六是在上下班途中，受到非本人主要责任的交通事故或者城市轨道、客运轮渡、火车事故伤害的；七是法律、行政法规规定应当认定为工伤的其他情形。
      - 在可视同为工伤方面
        - 一是在工作时间和工作岗位，突发疾病死亡或者在48小时之内经抢救无效死亡的；二是在抢险救灾等维护国家利益、公共利益活动中受到伤害的；三是职工原在军队服役，因战、因公负伤致残，已取得革命伤残军人证，到用人单位后旧伤复发的。
      - 在不得认定为工伤或视同为工伤方面
        - 一是故意犯罪的；二是醉酒或吸毒的；三是自残或者自杀的。
      - 在界定方面
        - 劳动功能障碍分为10个伤残等级，最重的为1级，最轻的为10级。生活自理障碍分为3个等级：生活完全不能自理、生活大部分不能自理和生活部分不能自理。
    - 劳动能力鉴定
      - 在程序方面
        - 第一步，由用人单位、工伤职工或者其直系亲属向设区的市级劳动能力鉴定委员会提出申请，并提供工伤认定决定和职工工伤医疗的有关资料。第二步，设区的市级劳动能力鉴定委员会收到劳动能力鉴定申请后，应当从其建立的医疗卫生专家库中随机抽取3名或者5名相关专家组成专家组，由专家组提出鉴定意见。第三步，设区的市级由劳动能力鉴定委员会根据专家组的鉴定意见做出工伤职工劳动能力鉴定结论。
      - 在期限要求和再次鉴定申请方面
        - 设区的市级劳动能力鉴定委员会应当自收到劳动能力鉴定申请之日起60日内做出劳动能力鉴定结论，必要时，做出劳动能力鉴定结论的期限可以延长30日；申请鉴定的单位或者个人对设区的市级劳动能力鉴定委员会做出的鉴定结论不服的，可以在收到该鉴定结论之日起15日内向省、自治区、直辖市劳动能力鉴定委员会提出再次鉴定申请。省、自治区、直辖市劳动能力鉴定委员会做出的劳动能力鉴定结论为最终结论。
    - （接下页）


（接上页）
劳动就业政策法规
工伤保险政策法规
工伤保险待遇
工伤医疗待遇
一是职工治疗工伤，应当在签订服务协议的医疗机构就医，情况紧急时可以先到就近的医疗机构急救。
二是治疗费用。
三是交通、伙食补助费。
四是辅助器械费用。
五是停工留薪期间的待遇。
因工伤残待遇
职工因工致残被鉴定为一级至四级伤残的，保留劳动关系，退出工作岗位，享受以下待遇：一是从工伤保险基金按伤残等级支付一次性伤残补助金，一级伤残为27个月的本人工资，二级伤残为25个月的本人工资，三级伤残为23个月的本人工资，四级伤残为21个月的本人工资。二是从工伤保险基金按月支付伤残津贴，一级伤残为本人工资的90%，二级伤残为本人工资的85%，三级伤残为本人工资的80%，四级伤残为本人工资的75%。伤残津贴实际金额低于当地最低工资标准的，由工伤保险基金补足差额。三是工伤职工达到退休年龄并办理退休手续后，停发伤残津贴，享受基本养老保险待遇。基本养老保险待遇低于伤残津贴的，由工伤保险基金补足差额。
职工因工致残被鉴定为五级、六级伤残的，享受以下待遇：一是从工伤保险基金按伤残等级支付一次性伤残补助金，五级伤残为18个月的本人工资，六级伤残为16个月的本人工资。二是保留与用人单位的劳动关系，由用人单位安排适当工作。难以安排工作的，由用人单位按月发给伤残津贴，五级伤残为本人工资的70%，六级伤残为本人工资的60%，并由用人单位按照规定为其缴纳应缴纳的各项社会保险费。伤残津贴实际金额低于当地最低工资标准的，由用人单位补足差额。三是经工伤职工本人提出，该职工可以与用人单位解除或者终止劳动关系，由用人单位支付一次性工伤医疗补助金和伤残就业补助金。其具体标准由省、自治区、直辖市人民政府规定。
职工因工致残被鉴定为七级至十级伤残的，享受以下待遇：一是从工伤保险基金按伤残等级支付一次性伤残补助金，七级伤残为13个月的本人工资，八级伤残为11个月的本人工资，九级伤残为9个月的本人工资，十级伤残为7个月的本人工资。二是劳动合同期满终止，或者职工本人提出解除劳动合同的，由用人单位支付一次性工伤医疗补助金和伤残就业补助金。其具体标准由省、自治区、直辖市人民政府规定。
因工死亡待遇
一是丧葬补助金，为6个月的统筹地区上年度职工月平均工资。
二是供养亲属抚恤金，按照职工本人工资的一定比例发给由因工死亡职工生前提供主要生活来源、无劳动能力的亲属。标准为：配偶每月40%，其他亲属每人每月30%，孤寡老人或者孤儿每人每月在上述标准的基础上增加10%。核定的各供养亲属的抚恤金之和不应高于因工死亡职工生前的工资。
三是供养亲属抚恤金，按照职工本人工资的一定比例发给由因工死亡职工生前提供主要生活来源、无劳动能力的亲属。标准为：配偶每月40%，其他亲属每人每月30%，孤寡老人或者孤儿每人每月在上述标准的基础上增加10%。核定的各供养亲属的抚恤金之和不应高于因工死亡职工生前的工资。
（接下页）

（接上页）

- **劳动就业政策法规**
  - 劳动争议政策法规
    - 处理范围
      - 根据《劳动争议调解仲裁法》规定，我国劳动争议调解仲裁的适用范围包括：①因确认劳动关系发生的争议；②因订立、履行、变更、解除和终止劳动合同发生的争议；③因除名、辞退和辞职、离职发生的争议；④因工作时间、休息休假、社会保险、福利、培训以及劳动保护发生的争议；⑤因劳动报酬、工伤医疗费、经济补偿或者赔偿金等发生的争议；⑥法律、法规规定的其他劳动争议。
    - 处理机构
      - 劳动争议调解组织
        - 企业劳动争议调解委员会；依法设立的基层人民调解组织；在乡镇、街道设立的具有劳动争议调解职能的组织。
      - 劳动争议仲裁委员会
        - 由劳动行政部门代表、工会代表和企业方面代表组成。下设办事机构，负责办理日常工作。仲裁员应当公道正派，并符合下列条件之一：①曾任审判员的；②从事法律研究、教学工作并具有中级以上职称的；③具有法律知识、从事人力资源管理或者工会等专业工作满5年的；④律师执业满3年的。
    - 处理程序
      - 调解程序：申请、调解、达成协议。
      - 仲裁程序：申请、受理、开庭、裁决。
- **医疗保障政策法规**
  - 城镇职工基本医疗保险制度
    - 覆盖范围
      - 城镇所有用人单位，包括企业（国有企业、集体企业、外商投资企业、私营企业等）、机关、事业单位、社会团体、民办非企业单位及其职工都要参加基本医疗保险。
    - 缴费办法
      - 由用人单位和职工共同缴纳，用人单位缴费率应控制在职工工资总额的6%左右，职工缴费率一般为本人工资收入的2%。
    - 城镇基本医疗保险基金的规定
      - 构　成
        - 由统筹基金和个人账户构成。职工个人缴纳的全部划入个人账户。用人单位缴纳的分为两部分，一部分用于建立统筹基金，一部分划入个人账户。划入个人账户的比例一般为用人单位缴费的30%左右，具体比例由统筹地区根据个人账户的支付范围和职工年龄等因素确定。
      - 支付范围
        - 起付标准原则上控制在当地职工年平均工资的10%左右，最高支付限额原则上控制在当地职工年平均工资的4倍左右。
      - 管　理
        - 第一，基本医疗保险基金纳入财政专户管理，专款专用，不得挤占挪用。
        - 第二，社会保险经办机构负责基本医疗保险基金的筹集、管理和支付，并要建立健全预决算制度、财务会计制度和内部审计制度。
        - 第三，各级劳动保障和财政部门要加强对基本医疗保险基金的监督管理。

（接下页）

（接上页）

- 医疗保障政策法规
  - 新型农村合作医疗制度
    - 筹资标准
      - 年人均筹资标准合计已达到410元左右。
    - 资金使用和管理的规定
      - 农村合作医疗基金由农村合作医疗管理委员会及其经办机构进行管理。
      - 农村合作医疗基金中农民个人缴费及乡村集体经济组织的扶持资金，原则上按年由农村合作医疗经办机构在乡（镇）设立的派出机构（人员）或委托有关机构收缴，存入农村合作医疗基金专用账户；地方财政支持资金，由地方各级财政部门根据参加新型农村合作医疗的实际人数，划拨到农村合作医疗基金专用账户；中央财政补助年西部地区新型农村合作医疗的专项资金，由财政部根据各地区参加新合作医疗的实际人数和资金到位等情况核定，向省级财政划拨。
      - 农村合作医疗基金主要补助参加新型农村合作医疗农民的大额医疗费用或住院医疗费用。
      - 加强对农村合作医疗基金的监管。
    - 巩固和发展新农村合作的政策措施
      - ①明确目标任务，稳步发展新农村合作制度；②逐步提高筹资水平，完善筹资机制；③调整新农村合作补偿方案，使农民群众更多受益；④加大基金监管力度，确保基金安全运行；⑤规范医疗服务行为，控制医药费用不合理增长；⑥坚持便民的就医和结报方式，做好流动人口参加新农村合作的有关工作；⑦健全管理经办体系，提高经办服务能力；⑧加强新农村合作与相关制度的衔接。

第三篇　社会工作实务（初级）考点思维导图

- 社会工作实务（初级）
  - 第一章　社会工作实务的通用过程
    - 第一节　接案
    - 第二节　预估
    - 第三节　计划
    - 第四节　介入
    - 第五节　评估
    - 第六节　结案
  - 第二章　儿童社会工作
    - 第一节　儿童社会工作概述
    - 第二节　儿童社会工作的主要内容
    - 第三节　儿童社会工作的主要方法
  - 第三章　青少年社会工作
    - 第一节　青少年社会工作概述
    - 第二节　青少年社会工作的主要内容
    - 第三节　青少年社会工作的主要方法
  - 第四章　老年社会工作
    - 第一节　老年社会工作概述
    - 第二节　老年社会工作的主要内容
    - 第三节　老年社会工作的主要方法
  - 第五章　妇女社会工作
    - 第一节　妇女社会工作概述
    - 第二节　妇女社会工作的主要内容
    - 第三节　妇女社会工作的主要方法
  - 第六章　残疾人社会工作
    - 第一节　残疾人社会工作概述
    - 第二节　残疾人社会工作的主要内容
    - 第三节　残疾人社会工作的主要方法
  - 第七章　矫正社会工作
    - 第一节　矫正社会工作概述
    - 第二节　矫正社会工作的主要内容
    - 第三节　矫正社会工作的主要方法
  - 第八章　优抚安置社会工作
    - 第一节　优抚安置社会工作概述
    - 第二节　优抚安置社会工作的主要内容
    - 第三节　优抚安置社会工作的主要方法
  - 第九章　社会救助社会工作
    - 第一节　社会救助社会工作概述
    - 第二节　社会救助社会工作的主要内容
    - 第三节　社会救助社会工作的主要方法
  - 第十章　家庭社会工作
    - 第一节　家庭社会工作概述
    - 第二节　家庭社会工作的主要内容
    - 第三节　家庭社会工作的主要方法
  - 第十一章　学校社会工作
    - 第一节　学校社会工作概述
    - 第二节　学校社会工作的主要内容
    - 第三节　学校社会工作的主要方法
  - 第十二章　社区社会工作
    - 第一节　社区社会工作概述
    - 第二节　社区社会工作的主要内容
    - 第三节　社区社会工作的主要方法
  - 第十三章　医务社会工作
    - 第一节　医务社会工作概述
    - 第二节　医务社会工作的内容
    - 第三节　医务社会工作的主要方法
  - 第十四章　企业社会工作
    - 第一节　企业社会工作概述
    - 第二节　企业社会工作的内容
    - 第三节　企业社会工作的主要方法

- **接案的步骤及核心技巧**
  - 接案前的准备
    - 接案：是社会工作者与潜在服务对象开始接触，了解其需要，帮助其逐渐成为服务对象并接受社会工作服务的过程，它的目标是要与服务对象建立一个良好的专业关系，为后续的预估和介入打下良好的工作基础。
    - 了解服务对象
      - 服务对象的来源通常有3种情况：①主动求助者。②由他人介绍或机构转介来的。③外展。
      - 两种类型：主动求助或自愿接受帮助，他人转介被动接受服务。
      - 两个层次：①现有服务对象，已经使用服务和资源的；②潜在服务对象，尚未使用服务和资源，未来会受益和使用服务资源。
      - 了解服务对象的求助过程：除了需要了解服务对象的来源、类型外，还要了解他们的求助过程。
    - 会谈准备
      - 会谈准备：研读服务对象的资料，了解其是否接受过服务；了解他们的身体和精神健康状况；走访社区，通过服务对象的社会网络来了解服务对象个人和社会处境两方面的情况；了解服务对象是否有特殊事项需要谨慎小心处理。
      - 拟定初次面谈的提纲：①介绍自己和自己的专长。②简要说明本次会谈的目的和内容、双方的角色和责任。③介绍机构的功能和服务、相关政策（如保密原则）和工作过程。④征求服务对象对会谈安排的意见，了解对机构和社会工作者的期望。⑤询问服务对象是否有需要紧急处理的事情，以便提供及时的协助。
  - 会谈
    - 会谈的目的：了解服务对象最关心的事项。
    - 主要任务：①界定服务对象的问题。②澄清角色期望和义务。③激励并促进服务对象进入角色。④促进和诱导服务对象态度和行为的改变。⑤达成初步协议。⑥决定工作进程。
    - 会谈的技巧：①主动介绍自己。②沟通（注意事实性沟通与治疗性沟通）。③倾听。
  - 收集资料
    - 内容和范围：①个人资料。②身体情况。③服务对象的特点与能力。④服务对象所处的社会环境。
    - 方法和途径：①询问。②咨询。③观察。④利用已有资料。⑤问卷调查。
    - 做接案会谈记录：接案会谈记录有很多不同的形式，其中记叙性记录是比较常用的。记叙性记录的内容大致包括面谈目的，面谈过程，对面谈的总体评估，对以后面谈的建议等。
- **接案应注意的事项**
  - 紧急介入：遇到紧急情况（如自杀、性暴力问题）时，就需要社会工作者直接进入干预程序。社会工作者要辨别服务对象问题的迫切性和严重程度，从而决定何时、如何开始工作。
  - 评估能力：服务对象的需要是多方面的，权衡是否有足够能力提供服务对象所需服务。
  - 介入次序：服务对象有多重需要时决定优先次序，尊重意愿，先易后难。
  - 机构范围：保证服务对象所要求的服务符合服务机构的工作范围，要保证满足服务对象的需要，不能因机构和社会工作者的原因阻碍和延迟服务对象需要的满足而致使问题 延续或者恶化。

预估的目的和任务

- 含义：预估是依据既定情境中的事实与特点推论出有关服务对象问题含义的暂时性结论的逻辑过程。
- 任务：①识别服务对象问题的客观因素。②识别服务对象问题的主观因素。③识别服务对象问题的成因及使问题延续的因素。④识别服务对象及环境的积极因素。⑤决定提供服务的方式和内容。
- 目的：目的在于达到对服务对象、服务对象的问题以及他们所处环境的了解，并对之形成概念化的认识，从而建构一个计划去解决或消除问题。因此，预估的最终目的是制订出正确的计划。

预估的基本步骤与过程

- 探究问题与需要：①描述问题是什么，问题的范围、严重程度及持续的时间。②描述问题发生的过程、原因及发展状况。③描述服务对象的处境及生活于其中的社会系统的情况。④探究服务对象不能解决问题的原因。⑤描述服务对象的生命历程及发展阶段。⑥描述并鉴定服务对象的资源状况。
- 做出预估摘要
  - 分析资料和做摘要的步骤：①对服务对象的问题与需要做出解释。②列出解决问题的目标及先后次序。③决定介入的策略。④撰写预估摘要。
  - 撰写预估摘要：包括对个人、家庭、环境3个系统的预估内容。

服务计划的构成

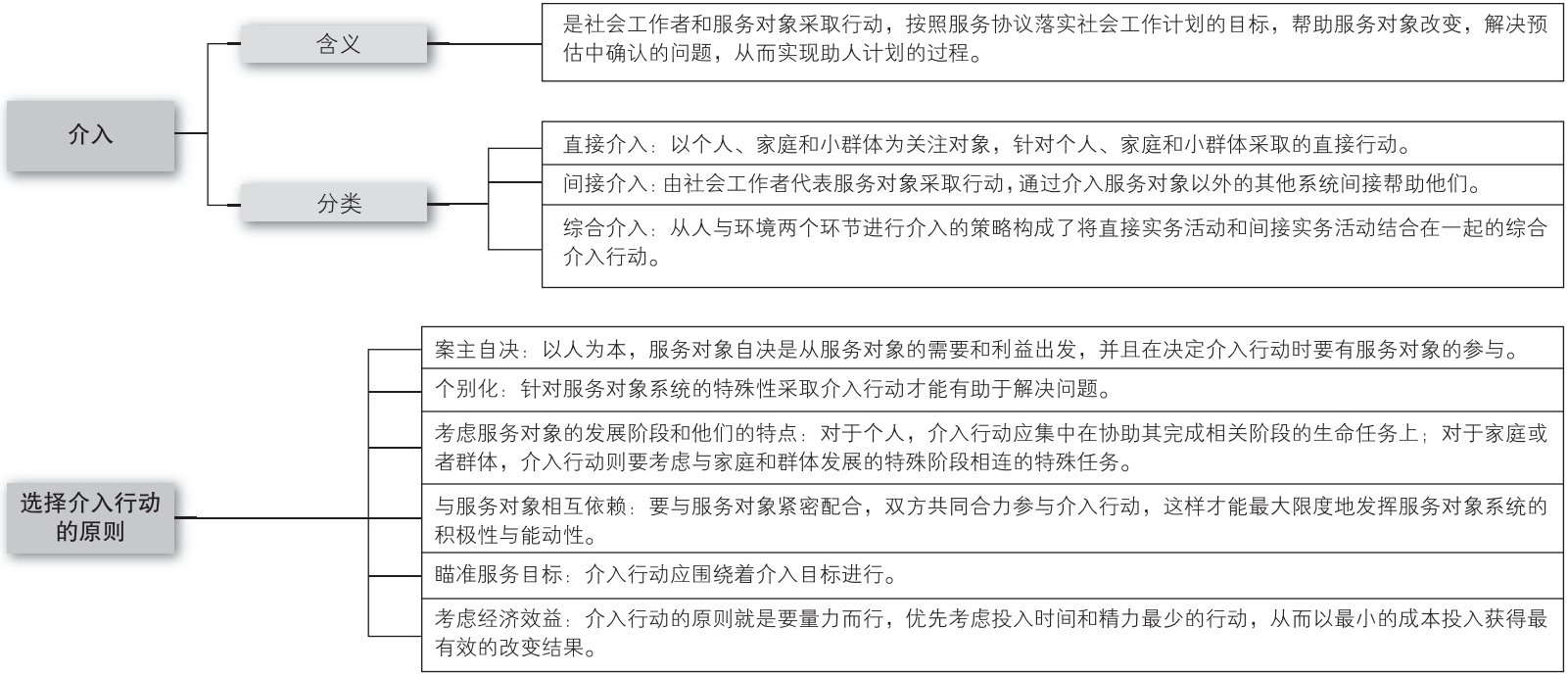
- 目的及目标：目的是指总体介入工作要达到的方向。目标则是指具体的工作指标。实现了一个个具体的目标，就能达到总体的目的。
- 关注的问题与对象：关注的问题是指介入工作要加以处理、改善的服务对象的社会功能的问题。关注的对象是指介入行动要改变的人和系统，包括家庭、群体、组织和社区，它是整个介入工作的核心焦点。
- 介入的方法和介入行动：介入可以采用个人辅导、小组活动、社区介入、网络建构和政策倡导等多种方法；而介入行动则可以是危机干预、物质支持、心理辅导等多种行动。

制订服务计划的原则

- 要有服务对象的参与。要尊重服务对象的意愿。详细和具体。要与工作的总目的、宗旨相符合。

制订服务计划的方法

- 设定目的和目标
  - ①确定服务对象的需要和问题。②向服务对象解释设定目标的目的。③共同选择适当的目标。④目标陈述要明白易懂，重在促进服务对象的成长。⑤目标要可测量、具有操作性和现实性。⑥与服务对象讨论目标的可行性和可能的利弊。⑦确定目标并决定目标的先后次序。
- 构建行动计划
  - 选择介入系统：可以分为个人、家庭、小组、社区以及宏观社会系统。
  - 选择介入行动：①危机干预。②资源整合。③经济援助。④安置服务。


介入
含义
是社会工作者和服务对象采取行动，按照服务协议落实社会工作计划的目标，帮助服务对象改变，解决预估中确认的问题，从而实现助人计划的过程。
分类
直接介入：以个人、家庭和小群体为关注对象，针对个人、家庭和小群体采取的直接行动。
间接介入：由社会工作者代表服务对象采取行动，通过介入服务对象以外的其他系统间接帮助他们。
综合介入：从人与环境两个环节进行介入的策略构成了将直接实务活动和间接实务活动结合在一起的综合介入行动。
选择介入行动的原则
案主自决：以人为本，服务对象自决是从服务对象的需要和利益出发，并且在决定介入行动时要有服务对象的参与。
个别化：针对服务对象系统的特殊性采取介入行动才能有助于解决问题。
考虑服务对象的发展阶段和他们的特点：对于个人，介入行动应集中在协助其完成相关阶段的生命任务上；对于家庭或者群体，介入行动则要考虑与家庭和群体发展的特殊阶段相连的特殊任务。
与服务对象相互依赖：要与服务对象紧密配合，双方共同合力参与介入行动，这样才能最大限度地发挥服务对象系统的积极性与能动性。
瞄准服务目标：介入行动应围绕着介入目标进行。
考虑经济效益：介入行动的原则就是要量力而行，优先考虑投入时间和精力最少的行动，从而以最小的成本投入获得最有效的改变结果。

评估的目的及类型

- 含义：社会工作评估是指运用科学的研究方法和技术，系统地评价社会工作的介入结果，总结整个介入过程，考查社会工作的介入是否有效、是否达到了预期目的与目标的过程。
- 目的：考察社会工作者提供的服务是否实现了计划的目标，测量服务对象的态度和行为是否发生了积极的改变、改变的程度如何。
- 类型：
  - 过程评估：对整个介入过程的监测评估，关心的重点是工作中的各种步骤和程序怎样促成了最终的介入结果。
  - 结果评估：包括目标结果和理想结果两个部分。结果评估是检视计划介入的理想结果以及这些结果实现的程度及其影响。

评估的方法

- 收集评估资料的途径：①收集服务对象档案进行评估；②收集服务对象对介入过程和结果的意见与看法；③使用调查方法收集介入效果的数据和事实资料。
- 基线测量评估：①基线测量；②应用范围；③操作程序。
- 对服务对象影响的评估：①服务对象满意度测量；②差别影响评分。
- 任务完成情况的测量评估：运用5个等级尺度来测量任务的完成情况，即0没有进展；1极少实现；2部分实现；3大体上实现；4全部实现。
- 目标实现程度的测量评估：①目标核对表；②个人目标尺度测量。

注意的事项

- 注重社会工作者的自我评估与反思：整个工作过程中的价值观、方法与技巧的反思。
- 案主参与：调动服务对象的积极性，让他们积极参与评估过程。
- 资料保密：评估的方法要与社会工作的价值相吻合，并注意保密。
- 要切合实际需要：进行评估时要从实际情况出发，选择的评估方法也要与评估目标一致，切实可行，而不是越复杂越好。

结案的主要任务

- 含义
  - 含义：结案就是当服务对象的问题已经解决，或者服务对象已经有能力自己应付和解决问题，即在没有社会工作者协助下可以自己开始新生活时，社会工作者和服务对象双方根据工作协议逐步结束工作关系所采取的行动。
- 结案阶段的主要任务
  - （1）总结工作：评估整个工作过程，对计划目标的完成情况、介入效果进行总结和评估，并将结果与服务对象分享，报告给机构（这部分内容即是评估阶段主要完成的工作），审慎处理服务对象因结案带来的与分离有关的感受和情绪，做结案记录并写成结案报告。
  - （2）巩固已有改变：①回顾工作过程；②强化服务对象已有的改变；③给服务对象积极支持。
  - （3）解除专业工作关系。
  - （4）撰写结案记录。

结案时服务对象的反应及处理方法

- 结案的类型：①目标达成的结案；②因服务对象不愿继续接受服务而必须终止专业关系的结案；③存在不能实现目标的客观和实际原因的结案；④社会工作者或服务对象身份发生变化时的结案。
- 服务对象的正面反应：对获得成长与成功的欣喜，对整个工作过程带给他们新认识的肯定、感觉视野开阔了、对与社会工作者关系的满意、对社会工作者的帮助充满感激、对未来充满信心等。（肯定并加强正面反应）
- 服务对象的负面反应：否认、倒退、依赖、抱怨、愤怒、讨价还价、忧郁。
- 处理方法
  - 在结案前与服务对象回顾一下介入工作的过程，以确定结案的时机是否已经成熟。
  - 提前让服务对象知道结案时间，早些做好心理准备。
  - 在结案阶段社会工作者要逐渐减少与服务对象的接触。
  - 继续提供一些服务，并为服务对象提供能够对他们有帮助的资源网络，待稳定了服务对象的改变成果后，才最后结束专业助人关系。
  - 安排正式的结案活动，让服务对象交流各自的收获，以建设性的方式表达感受，相互鼓励，面向未来。

特点

- 儿童的定义：联合国《儿童权利公约》和我国《未成年人保护法》将未成年人界定为未满18周岁的公民，在我国社会工作实务中，“儿童”与“未成年人”同义，可以互换使用。
- 社会属性的特点：①童年是每一个人人生的基础；②儿童是每一个家庭的基础；③儿童是一个社会发展进步的基础。
- 成长发展的特点：快速性，阶段性，顺序性，不均衡性，个体差异性，分化与互补性。

需要

- 生存的需要
  - 生命存在的需要，即获得基本生活照料，包括养育照料和可获得的最高水平健康医疗照料。
  - 社会存在的需要，即获得社会身份，包括姓名、户籍和国籍。
- 发展的需要
  - 获得良好的家庭生活，得到父母的爱和适当管教，与父母建立良好的亲子关系。
  - 拥有受教育的机会，有良好的教育和学习环境，满足其探索和认知世界的求知欲。
  - 获得足够的休闲和娱乐，有适合儿童且安全的娱乐场所，为儿童形成良好的娱乐休闲态度、方式和行为提供教导和培养。
- 受保护的需要
  - 也被称为儿童的免遭伤害需要，是指儿童在其成长过程中，需要在身心两方面得到安全保障，不受到任何人为的伤害。这些人为的伤害主要包括对儿童的虐待、忽视和剥削。
- 社会化的需要
  - 培养儿童的基本生活技能，促使自我观念发展，养成良好的生活习惯，培养良好的道德品质。

儿童面临的问题

- 生存的问题：新生儿健康问题（死亡，残疾，重男轻女），儿童营养问题（生长迟缓，贫血，肥胖，糖尿病，性早熟，龋齿），儿童户籍问题（父母不重视登记，无法登记）。
- 发展的问题：贫困的问题，家庭监护的问题，受教育的问题。
- 保护的问题：儿童遗弃的问题，儿童遭受体罚和肢体虐待的问题，儿童被性侵的问题，儿童被忽视的问题，儿童被拐卖的问题。

儿童社会工作的概念

- 定义：儿童社会工作是把儿童作为工作和服务的对象，以儿童权利为价值理念，以儿童发展的科学知识和社会工作实务理论为依据，运用社会工作专业方法，结合所在社会的环境资源，为促进儿童的健康成长和保护儿童免遭伤害而开展的专业服务活动。
- 层面：微观，个案辅导工作；中观，针对儿童家庭，或有相同问题同伴开展的小组工作；宏观，针对社会组织和社区的社会工作，或针对政策改变开展的调查研究、宣传倡导等社会工作。

儿童社会工作的概念

- **类型**
  - 支持性服务：为儿童及其家庭提供的个别化咨询辅导，为儿童提供休闲娱乐服务，为准妈妈提供咨询以及协助办理新生儿户籍登记服务。这类服务的目的是支持父母履行教养职责。
  - 替代性服务：家庭收养、家庭寄养和机构养育或教养。这类服务的目的是通过替代儿童的父母履行亲职职责，使儿童回归家庭环境，健康成长。
  - 儿童保护服务：伤害预防服务是通过对有伤害风险的儿童及其家庭的介入，逐步减少直至消除风险的过程。伤害的应对服务通常是指儿童伤害发生后，为受到伤害的儿童提供家庭外安置服务的过程，多数时候是替代性服务。
  - 补充性服务：为经济困难家庭连接资源，为儿童提供经济补助；为时间和精力不足的父母提供托育服务；为新生儿父母提供健康育儿资讯和技能培训服务。这类服务的目的是通过弥补父母亲职能力的不足，改善父母的亲职状况。
- **特点**
  - 明确了儿童社会工作的专业价值理念：以保障儿童的基本生存和发展，保障所有儿童获得公平服务，保障儿童利益最大化，保障儿童参与社会等为专业服务活动的基本原则。
  - 界定了儿童社会工作的理论知识范围：儿童发展的理论知识主要包括儿童的生理发展、心理发展以及社会行为发展等。专业实务理论主要包括社会生态系统理论、充权理论、优势视角等。
  - 聚焦亲职能力建设，突出家庭监护服务：以满足儿童成长需要为核心，将儿童的家庭置于实务的中心，针对不同的情形，为儿童提供家庭支持、补充和替代服务来保障和促进儿童的健康成长。
  - 兼顾了专业理想和本土化实务路径之间的平衡：在坚持专业理想的前提下走本土化道路，即一方面尊重我国社会的客观环境条件，另一方面要努力实现专业理想，促进环境向有利于儿童权利实现的方向改善。

- **促进儿童健康成长**
  - 传播儿童健康成长理念和知识：母婴保健服务，婴儿早期喂养理念和实践，幼儿早教，亲职教育。
  - 提供家庭支持服务：亲职辅导，婚姻辅导，家庭辅导，亲子关系辅导。
  - 开展儿童支持服务：儿童问题辅导，儿童的娱乐和休闲，儿童的社会化引导。
- **补充和改善家庭状况**
  - 补充和改善经济状况
    - 连接现有政策资源：孤儿生活保障政策、国家最低生活保障政策、残疾人补助、大病医疗救助、特殊困难救助、教育救助津贴等。
    - 困境儿童父母就业援助：为困境儿童父母提供职业技能培训，并提供就业信息，为其就业提供帮扶。
  - 补充和改善家庭监护状况
    - 亲职教育：为亲职不当的父母提供亲职教育，并跟踪辅导，以帮助父母纠正不当教养理念和行为，改善亲职状况。
    - 所有为补充父母或儿童主要照顾者时间和精力不足而提供的儿童托管服务。
- **救助和保护儿童**
  - 儿童收养服务：送养儿童信息发布→收养家庭招募→收养家庭评估→收养家庭培训→送养儿童与收养家庭适配→办理收养手续→送养儿童进入收养家庭→收养后跟踪回访→评估结案。
  - 家庭寄养服务：寄养家庭的招募→筛选合格家庭→评估申请合格家庭→寄养家庭培训→儿童与寄养家庭适配→儿童家庭寄养跟踪和评估服务→儿童家庭寄养服务结案。
  - 机构养育服务：将家庭监护缺失儿童集中安置在儿童福利机构中，是由机构工作人员集体看护的一种照料模式。社会工作者运用专业的知识、方法，为院内适合集体养育的儿童提供集体养育的安置服务。

以家庭为中心的方法

- 定义：以儿童获得最佳照顾和保护为目标，针对儿童生活的家庭和社区开展的提升照顾儿童和保护儿童技能，改善社区儿童安全环境的社会工作专业实务方式。
- 方法要素：以家庭为单位，聚焦家庭功能，家庭全程参与，建立良好关系，连接资源网络。
- 方法理念：①儿童需要也应该在安全、自由以及没有虐待和忽视的环境中成长。②关系紧密的原生家庭对儿童来说是最好的，其次是关系稳定的亲属家庭，或者寄养家庭和收养家庭。③所有的家庭都需要有社区的支持，都需要与他人和社会资源有切实的联系。④只要对家庭的支持服务能个性化，满足需要，家庭就有改变的能力。⑤只有政府的服务是不够的，社区共建是保障儿童安全和建立紧密家庭关系的基本保障。
- 实务原则：①在服务过程中，包括制订和落实服务计划，儿童的安全和健康永远是第一需要考虑的。②儿童社会工作者必须通过相关服务了解儿童需要和儿童及其家庭情况。③在服务过程中，儿童和家庭不应因为语言、宗教、发育迟缓等原因受到不同对待。④凡有可能，家庭应获得服务以保持儿童在家庭中生活，避免发生亲子隔离创伤。⑤家庭寄养照料是临时安置方式，应尽量短暂。⑥凡有可能，家庭外照料儿童都应在最短的时间里与父母团聚，并在过程中获得社会工作者的支持。⑦如没有回归原生家庭的可能，应该为家庭外照料安置儿童提供永久性替代照顾服务，安排领养寄养。⑧必须为家庭外照料安置儿童提供保障，包括能够维持儿童与其关系密切人士的联系，如父母、兄弟姐妹和有其他具有养育能力的亲戚，使其感受到稳定和持续的家庭氛围；安置环境对儿童应无不利于其成长的约束，能够满足儿童的个性化需要；从临时安置到永久安置的决策应在符合法律规定的前提下，以有利于儿童长远发展为出发点。
- 主要内容
  - 以家庭为单位进行的服务需要评估，即从儿童成长安全视角进行的家庭监护评估，内容包括儿童健康成长、家长监护能力以及家庭和社区环境3个方面。
  - 评估结果分析：安全状况、环境状况、健康状况。
  - 成员既包括父母，也包括亲戚、邻里、朋友、医生和教师等，如果儿童年龄合适，也可以包含在这个团队中。
  - 开展家庭团队工作：团队会议的形式，探讨家庭面临的问题，并从提高家庭解决问题能力的角度，共同明确家庭解决问题的计划，包括步骤、内容和时间框架。界定儿童伤害的家庭风险类型和程度。挖掘所有与家庭相关的社会支持网络，从儿童个体和家庭两个方面进行风险因素和保护性因素分析。根据评估结果，找出家庭在应对儿童成长问题时所具备的优势、技能以及具体且急迫的需求。家庭工作团队需要定期召开会议，讨论计划落实情况，评估服务效果，及时结案。当家庭工作团队评估显示儿童成长的环境安全、永久和持续时，团队就可以考虑将工作推进到结案阶段，帮助家庭巩固其稳定的健康育儿状态。

儿童友好社区建设倡导的方法

- 儿童友好社区是指整体环境有利于儿童身心健康发展的社区。社区倡导是社区工作方法中的一种，常用于在社区中传播新的理念和引导新的行为方式。
- 儿童友好社区的标志：能够保障儿童的基本需要得到满足；社区有条件让儿童与同伴见面和玩耍；社区能够保护儿童免遭伤害；儿童在社区里有干净的饮用水和卫生的环境；社区能够为儿童提供所需的教育、医疗和紧急庇护服务；儿童能参与家庭、社区和社会生活；社区能够在其发展过程中发挥儿童的作用，尤其是在与儿童自身相关的社区事务中。
- 倡导的内容：①完善社区基础建设（干净的饮用水和卫生）；②建设安全、益智的儿童游戏场所和设施；③健全社区儿童和家庭服务体系；④创新社区儿童参与工作机制。
- 倡导的方法：网络媒体倡导、名人效应倡导、海报宣传倡导、讲座论坛倡导等。

- **青少年的特点与需要**
  - 特点
    - 多变、创新、反叛是青少年时期的最主要特点。
    - 生理：青春发育期，体型迅速变化、身体内部机能迅速健全、大脑和神经系统高度发达、性成熟。
    - 心理：智力、情绪和情感、自我意识、性格、性意识、成长和发展性需求，都表现出主体与客体的互动、动荡与稳定的结合、突变与渐变的统一。
    - 文化：正直青年，问题青年，文化叛逆青年，政治偏激青年。
  - 需要
    - ①接纳自己的身体与容貌，表现符合社会所规范之性别角色需求。②个体与同伴发展适当的人际关系。③追求个体之情绪独立自主，少依附父母及其他人。④自食其力寻求经济独立。⑤为未来的生涯做准备。⑥发展符合社会期望的认知技能和概念。⑦努力表现负责任的行为，追求理想和抱负。⑧为未来的婚姻和家庭做准备。⑨建立个体之价值体系，符合现实世界的需求。
  - 问题
    - 问题类别：贫困问题、亲子关系问题、心理健康问题、厌学问题、网瘾问题、婚恋问题、犯罪问题、社会参与问题等。
    - 界定问题：尽可能地避免对于青少年的标签和排斥，以及不自觉地参与青少年问题的主观建构。一切从青少年发展的特点和需求出发，谨慎看待青少年现象的任何观念和价值取向。
- **青少年社会工作**
  - 层面
    - 一般可分为微观、中观、宏观3个层面。
  - 类型
    - 一是针对青少年的生理、心理和社会发展需要，提供社会资源，协助正常发展而设计的发展性青少年社会工作服务。
    - 二是针对已经发生问题之青少年的个人、家庭、社区环境的不良因素而提供的矫正性青少年社会工作服务。
    - 三是针对青少年个人及其家庭、学校、社区现况而开展的预防性青少年社会工作服务。
  - 特点
    - ①在价值理念上更突出对青少年群体的多元化和主体性的尊重与接纳；②在社会工作专业方法方面更强调在促进青少年自我认同和发挥群体示范性效应方面的整合性应用；③更加注重在优化社会环境方面的政策倡导。
  - 服务原则
    - ①尊重青少年的价值与尊严；②接纳与关爱青少年；③注重青少年的个别需求；④协助青少年具备适应社会变化、不断成长的能力。

服务青少年成长发展

- 思想引导：法制教育、公益服务、感恩教育、生命教育。引导青少年积极践行社会主义核心价值体系，形成正确的世界观、人生观、价值观。
- 习惯养成：除了开展行为治疗、规范教育外，培养青少年的自我管理能力也是重要的服务内容。形成正确的生活、学习和行为习惯。
- 职业指导：职业规划、就业见习基地建设、面试技巧训练、就业讯息咨询、网络创业公益培训、就业资源联动。培养正确的就业意识，提供就业信息服务，组织开展就业技能培训。
- 婚恋服务：引导青少年树立正确的婚恋观，帮助其解决思想上、情绪上的困扰，为有需要的青少年组织开展婚恋交友活动。通过开展“建立健康婚恋观”“青春期教育”“掌握交往技巧”等专题服务，协助青少年提升婚恋交往能力。
- 社交指导：培养青少年良好的交往动机和交往品质，提高青少年的合作意识和能力、沟通交往技巧和能力，对社会交往有障碍的青少年进行社会关系调适，帮助其融入社会。

维护青少年合法权益

- 困难帮扶：对贫困家庭青少年、残疾青少年，帮助他们获得政府救济和保障以及社会资助和帮扶，同时培养自强自助的生活态度。
- 权益保护：为青少年提供个案维权服务，耐心解答青少年的求助咨询，及时跟进并协调解决家庭虐待、人身伤害、吸食毒品、沉迷网络等侵害青少年合法权益的案件。
- 法律服务：为青少年提供法制宣传教育和法律咨询服务，帮助青少年增强学法、遵法、守法、用法意识，提高自我保护意识和能力，必要时帮助联系法律援助部门给予援助。
- 心理疏导：缓解或消除青少年的心理问题，帮助青少年提高情绪自我管控能力，促进健康人格的形成。

预防青少年违法犯罪

- 正面联系：加强对闲散青少年的接触联系，提供有针对性的引导和帮扶；加强对流动青少年群体的服务管理，进驻大型商企、市场、城中村等流动人员高度密集区域开展工作。
- 关注普通青少年向有不良行为青少年转化的边界，及时采取有针对性的预防工作；防止青少年与家庭、学校关系紧张、关系断裂，避免青少年受外界不良行为影响产生不正常的社会化倾向。
- 行为矫治：对有不良行为或有严重不良行为的青少年，通过进驻社区、学校、戒毒所、拘留所、看守所等工作项目，加强制度规则意识教育和法制底线教育，纠正和改变不良行为习惯。
- 社会观护：协助公安、法院、检察院等单位开展取保候审观护帮教、附条件不起诉监督考察、相关成年人参与未成年人刑事诉讼、社会调查等工作，帮助掌握青少年犯罪嫌疑人的基本情况，减少涉罪青少年再犯罪。

促进青少年个体发展

- **自我探索**
  - 服务目标：认识自己；发掘潜能；自我表达；觉察能力；彼此回馈和反应；自我接纳、自我完成，终至自我实现。
  - 理论基础：罗杰斯（Rogers）“自我论”中的“自我概念”，可以作为协助青少年开展自我探索的理论基础之一。
- **生涯规划**
  - 理论基础：源自哈维赫斯特（Havighurst）提出的发展任务这一概念，即个体在其特定年龄阶段应完成特定的任务，否则会有碍于下一阶段的发展。
  - 规划的重点：自我认识；认识工作世界；确认自我的工作价值观；评估环境因素。

改善青少年家庭关系

- 构建和睦亲子关系：“纵向关系”—“横向关系”—“反的”“纵关系”，最常见的是亲子在发展阶段上的适应困难。亲子关系出现问题，直接反映出其家庭功能的缺失。亲子并行小组是社会工作者经常运用的服务方法。
- **亲职教育辅导服务**
  - 主要目标：①协助父母有效地扮演好父母的角色。②协助父母了解孩子成长过程中，身心发展的特征以及发展中的阶段任务与危机。③强化父母与子女之间的沟通技巧与沟通渠道。④改善父母对子女的管教态度。⑤了解家庭气氛对子女成长的影响。⑥协助父母学习如何及早发现与辅导子女的异常行为表现。
  - 理论基础：“父母效能训练模式”有较好的理论参考。该模式教导家长如何能成为一位有效的“辅导者”，如何强化父母与子女之间的亲子关系，如何运用接纳、尊重、同理、倾听等辅导技巧与子女做有效的沟通。

促进青少年人际交往

- 服务目标：①帮助成员觉察自己日常沟通行为的“自我状态”。②学习如何有效地表达信息。③学习如何专注地聆听。④学习如何做有益的回馈。⑤强化人际交往时的沟通技巧。⑥学习如何处理人际的冲突。
- 理论基础：①人格结构分析，即父母、成人、儿童。②沟通分析：互补式、交叉式、暧昧式。③脚本分析。④4种"生活地位"游戏分析，即压迫者、拯救者、牺牲者。
- 服务内容：开展小组活动，协助青少年反思自身的沟通模式，培养良好的人际沟通能力。

促进青少年社会参与和加强青少年社会观护的社会工作方法

- 促进青少年社会参与方法：以赫胥社会连接理论中的“参与感”为理论参考，特指花费时间和精力参加传统活动。主要有两类，即传统的工作、运动、娱乐；业余爱好，与学校有关的传统活动等。
- 社会观护方法：服务形式主要有设立“合适成年人”制度、社会调查制度等，依托社会观护服务站和社会观护基地，组建社会工作专业服务队伍，为有需要的青少年群体开展司法保护和司法社会工作服务。
  司法转向制度的3个要素：①避免将青少年犯送至监狱等机构接受处置；②从轻处置；③建立以社区为本的辅导体系。
  司法转向计划的4种模式：①以社区为基础的转向计划。②以警察为基础的转向计划。③以法院为基础的转向计划。④以社会福利机构为基础的转向计划。

社会工作方法在青少年服务中运用的整合性：青少年需求的多元性，社会资源的综合性，社会工作专业的通才要求决定了社会工作方法的整合性。

特点

- 60周岁以上的公民被称为老年人。我国一般把60～69周岁的人称为低龄老人，70～79周岁的人称为中龄老人，80周岁以上的人称为高龄老人。
- 生理老化：人体各功能器官渐渐失去自我新陈代谢的功能。
- 心理老化：指老年人个人知觉、智力、解决问题、理解过程、学习及再学习过程、内驱力以及情绪等方面能力的降低，并由此而产生的反应迟缓现象。
- 社会角色变化：失去职业角色，需接纳象征晚年的新社会角色和关系，如做祖父母。这一理论认为成功的老年人在很大程度上取决于对角色变化和角色丧失的调整适应。

需求

- 健康维护：老年期是疾病多发期，健康维护是老年人最为关注和渴望满足的需求。老年人需要建立健康的生活方式，获得适宜的生活照顾，并得到康复服务。
- 经济保障：在传统社会中，“反哺式”的供养方式是老年人获得经济保障最主要的途径。而在现代发展社会中，养老退休金、老年社会保险金等则是老年人的经济保障后盾。老年人需要获得经济上的保障。
- 就业休闲：许多到了退休年龄的老年人仍有继续工作的愿望和需求，也有老年人期待不再劳作，享受晚年生活，因此丰富日常生活成为他们的新需求。
- 社会参与：老年人需要通过广泛参与社会生活，特别是深度参与社会生活各个方面来表达意愿，维护权益，发挥作用。因此，社会参与是老年人的重要需求。
- 婚姻家庭：伴侣和家庭支持系统对于老年人获得良好的生命质量和生活质量具有十分重要的意义。老年人有追求和维持美好婚姻家庭生活的需求。
- 居家安全：老年人需要安全宜居的家庭氛围和社区环境。
- 身后事宜安排：老年属于人生的最后一段历程和阶段，许多老人十分关心安排好身后事宜，包括子女的生活、财产的处置、墓地的购置、后事的操办等方面。
- 一条龙照顾服务：伴随老化过程，老人的照顾需求常会变化，在居家照顾、社区照顾、院舍照顾等不同类型的服务和照顾之间需要有良好的过渡与整合。

老年社会工作应注意的事项

- 价值观：社会价值观可能会影响社会工作者对待老年人的态度和行为。要对年龄歧视问题保持敏感，防止把社会的不当价值观带入工作中。
- 移情、倦怠、减压措施：防止对老人特别不好，缺乏耐心和关怀，也可能表现为对老人过度保护，想要“拯救”老人。应当敏锐地体察社会工作者自己的情绪状态，及早发现工作耗竭的征兆，并采取减压措施。

- **老年人需求评估**
  - 评估内容：身体，心理及情绪，社会功能，日常活动能力，经济状况，环境安全。
  - 社区居家养老评估：独立生活能力，自我管理能力，环境支持条件。
  - 入住机构评估：疾病诊断，健康状况，疾病预防处理。
- **身体健康方面的服务**
  - 健康促进与健康维护：为老年人提供与治疗、康复、预防疾病有关的服务。
  - 与健康照顾有关的服务：为老年人提供与身心健康间接相关的生活照料、家务助理、出行协助、信息咨询等方面的服务。
- **处理认知与情绪问题**
  - 抑郁症、痴呆症、谵妄和焦虑症是老年人最常见的4个认知和情绪问题。
  - 抑郁症主要影响老年人的情绪和情感。痴呆症影响老年人的认知和智力功能。谵妄类似痴呆症，但它发病突然，并且有生理方面的原因，这些生理方面的问题往往都可以逆转。焦虑症的典型特点是过度忧虑，有非理性的恐惧，并抱怨身体不适。
- **处理精神问题**
  - 珍惜当下，找到往事的意义，直面自己的局限，接受生活中好的一面和不好的一面，寻求与相关人员和解和宽恕他人，弥补缺憾。拓展个人爱好和同情的圈子。
- **建立社会支持网络**
  - 正式支持
    - 构成：主要由政府的老年工作组织机构和涉老组织机构构成。如我国各级老龄工作委员会及其办事机构，政府办的社会福利院、敬老院、老年公寓、颐养院、护理院、临终关怀机构、社区老年中心等。
    - 支持内容：涉及贫困救助、生活照料、危机干预、老年人权益保障等多方面的内容。
  - 非正式支持
    - 构成：家庭成员（主要是子女）对父母的养老支持。亲属（兄弟姐妹及远亲、姻亲等）对老年人的支持。非亲属对老年人的支持（如邻居、朋友、同事）、慈善机构、非政府组织、社区志愿服务等。
    - 支持内容：经济支持、情感支持、生活照料、精神慰藉等。
  - 用家庭思维建立家庭支持
    - “家庭思维”指的是把老年人看成是复杂的多代关系系统的一部分。这一关系系统对老年人的生活有重大影响，是老年人与他人交往并获得支持的基本来源。
    - 主要内容：一是帮助家庭“解除羁绊”，超越当前阻碍，代表老人把家庭动员起来。二是识别成功的家庭应对技能，并根据需要拓展新的技能。三是帮助老人及其家人把有冲突的需求排出先后次序。四是为老人制订一个行动方案，帮助家人治疗旧伤，处理积怨。
  - 促进老年人的社会融合
    - 社会工作者要通过为老年人设计不同类型的活动方案，制订不同年龄段的人共同参加的社区活动项目，促进老年人与社会的融合。

- **处理老年特殊问题**
  - 虐待和疏于照顾问题
    - 虐待老人指的是恶意对待老人，在身体、情感或心理及经济方面对老人采取非人道的做法。
      疏于照顾老人包括主动以及被动地让老人得不到所需要的照顾，导致老人的身体、情绪或心理方面的健康衰退。
    - 措施：①维护老人的合法权益；②为不同境况中被虐待和被疏于照顾的老人提供救助性服务；③为不同境况中被虐待和被疏于照顾的老人构建正式和非正式的社会支持网络；④做政策方面的倡导和舆论方面的呼吁。
  - 丧亲问题
    - 接受死亡的心路历程：否认期—愤怒期—讨价还价期—抑郁期—接受期。
    - 措施：情感支持，维护合法权益，提供资料和信息，丧亲辅导。
  - 临终关怀
    - ①辅助医疗专业人员为老人减轻（控制）疼痛和症状的服务；②协助老人及其家人解决医疗费用方面的问题；③提供丧亲后续服务。
  - 自杀
    - 自杀评估：直接线索、间接线索、行为线索。
    - 干预措施：预防者的角色，清除眼前的危险，与老人做安全约定，确认承诺，简短的缅怀往事治疗，动员环境资源。

需求评估

- 评估的目的：①识别老人的优势和不足；②识别支持和维护现有功能的方法；③识别恢复丧失功能的干预措施；④识别替代丧失功能的支持性措施。
- 评估方法：日常生活能力量表（Activities of Daily Living，ADLs）、工具性日常生活能力量表（Instrumental Activities of Daily Living，IADLs）、福尔斯坦简易精神状态检查（Folstein Mini-Mental Status Exam，MMSE）、老年抑郁量表（Geriatric Depression Scale，GDS）、肖水源的社会支持评定量表和老年人家居安全查对表等。
- 注意事项：评估环境应安静、整洁、光线明亮、空气清新、温度适宜。平衡好老人自立与依赖他人的需要，关注最初提议做评估的人。注意老年人群体的异质性。尊重老年人的隐私权。

个案工作

- 独特之处：①在接案阶段，与老人进行良好的沟通；②在预估阶段，要特别注意老人身体、心理、社会方面的功能状况；③在制订计划阶段，要充分吸收老人参与；④在介入阶段，要定期追踪进展情况；⑤在评估阶段，要重视老人的主观评价。
- 注意事项：①营造适宜于跟老人沟通的环境。②对有沟通障碍的老人应尽量多方求证老人的问题。③老人重视文化传统，特别需要得到社会工作者的尊重。④给老人自决权，尊重老人的选择。⑤要有耐心，做好花较长时间处理个案的准备。
- 个案管理：除了直接给老年人提供服务外，还要为老年人做资源连接工作、多学科工作人员的协调配合工作。必要时，充当老人的代言人，倡导为其提供所需服务。

小组工作

- 独特之处：充分考虑身体不便和知觉限制安排空间和使用辅助器具；带领者扮演积极的角色持续鼓励组员，节奏比年轻人的小组慢许多，带领者要学会欣赏成员点滴的进步。
- 注意事项：①尊重自决权；②平衡对小组和个人所负的责任；③尊重保密权；④干预小组动力，保护小组成员免受伤害。

社区工作

- 目标人群：独居老人、高龄老人、伤残老人、困难老人。
- 工作方案
  - 目标：安排社区资源，提供与其需求相匹配的优质服务，提高老人的生命质量和生活质量。
  - 类型：居家服务，社区中心服务，社区老人照顾机构服务。
- 工作内容：各项服务的规划与传输。为老人提供涉及生活照顾、健康教育、志愿者工作、法律援助、精神健康、出行以及各类涉老信息方面的服务等。
- 工作原则：采用优势视角；充权；统筹规划；资源连接与整合。

社区照顾

- 特点：由服务导向型向需求导向型转变，老年人口层面的评估与个人层面的评估结合在一起。基于评估结果制订的社区照顾方案通常都是综合性的，兼顾社区中不同状况的老年人的需要。
- 服务内容：咨询与转介、志愿者服务、代际融合、老年教育、老年休闲娱乐、老年就业、收入保障、营养与餐饮、健康照顾与生活安康、心理健康、出行、住房、个案管理、居家照顾、照顾人支持等。

机构照顾

- 社会工作者在机构照顾中的主要工作：做需求评估；入住引导；协助入住者及其家庭运用社区资源解决入住机构带来的经济、法律、精神健康和其他方面的问题；制订机构的社会工作服务计划；协调各项社会服务方案；落实社会支持；个案管理；转介等。
- 机构类型：从不需要任何协助的老年人的养老服务机构，到需要24小时监护的老年人的服务机构。老年公寓属于不需要任何生活协助的老年人的服务机构，而临终关怀机构则大部分都是需要深度护理的老年人的服务机构。
- 特点：社会交往固定化，日常生活程序化。生活常由他人陪伴，个人自主空间减少。个人物品和个人隐私受限，常要与他人同住。与机构外的人接触常受限，丧失通常在院外扮演的角色和与院外人员的交往。常需依赖工作人员来得到身体照顾和情绪支持。因为缺少隐私和在机构中社会关系有限，因而可能会在他人面前掩饰自己对一些事情的想法和感受。可能会退出一些活动或远离一些场合，以适应养老机构和机构中的社会关系。可能会有意向工作人员挑衅，或不与他们合作以适应养老机构中的社会关系。可能在适应养老机构的环境后，失去返回社区，适应社区生活的信心。
- 社工角色：辅导员，研究和评估筛选者，评估者，调查者，检讨者等，工作流程不同扮演角色也不同。

妇女的需要和问题

- 需要：①妇女生命权得到保障的需要；②妇女生殖健康的需要；③保障妇女的权益和发展的需要；④建立性别公正的政策、制度和社会环境的需要。
- 问题
  - 婚姻与家庭问题：离婚率不断上升，违法婚姻增多，重婚、姘居、婚外恋等。大龄未婚和独身女性增多，单亲母亲家庭贫困化和社会福利保障缺乏。
  - 针对妇女的暴力问题：婚姻暴力、拐卖妇女、性暴力、性骚扰和性服务以及基于男孩偏好的强迫堕胎等。
  - 生殖健康问题：妇女的生殖健康容易受到危害；妇女缺乏生殖健康方面的知识，也意识不到获得生殖健康是自己的权利；流动妇女，尤其是在打工妹群体和一些从事商业性性服务的妇女中，性疾病严重地威胁着她们的健康，生殖健康保障被边缘化，极度缺乏生殖健康方面的保障。
  - 留守妇女和流动妇女问题：①留守，生活负担重、精神压力大，针对留守妇女实施的犯罪也在上升。②流动，工作权益受到侵害、工资低、不稳定，常常在外出创业与回乡生活之间存在困扰，以及面对与孩子长期分离（留守儿童）的精神压力，生殖健康的权利也得不到保障。
  - 就业问题：城镇妇女失业率高，女性在劳动力市场受到排斥等。
  - 贫困女性化问题：我国贫困人口中，妇女占60%左右，而绝大多数在农村，健康状况差、不识字、文化教育水平低、收入低、心理不安全感等。
  - 参政问题：副职多，正职少；基层多，高层少；虚职多，实职少；辅助岗位多，核心岗位少。

妇女社会工作的内涵和特点

- 内涵：解决妇女存在的特殊问题和发展问题，满足妇女的社会福利，维护妇女权益，促进妇女发展；推动性别平等。
- 特点：①关注妇女的多样性；②关注妇女的声音和经验；③理解和接纳妇女的现实处境；④强调“个人的即政治的”；⑤注重本土妇女工作经验的总结和提炼。

妇女社会工作的目标和原则

- 目标
  - 直接目标：①缓解压力和宣泄情绪。②重塑自信，提升对自我的认识。③解决妇女的实际困难和需要。
  - 中间目标：①协助妇女重新界定妇女问题，认识到“个人的即政治的”。②提升性别意识，促进自省、自信和自我认同。③建立妇女的支持小组，减少成员的孤独感。
  - 最终目标：①重新建构权力关系。②建立妇女网络与网络之间的连接。③倡导和建立全社会的性别公正和公平的意识和制度。
- 原则：①承认妇女的多样性以及与其一起工作的视角的多样性。②尊重妇女作为独立的个体，而不是家庭角色的扮演者。③了解、理解和接纳妇女的现实处境和她们的生存选择。④认识妇女本身也是一个资源，有能力处理自己的问题。⑤妇女是发展的主体，而不是客体。⑥增加妇女资源和选择的多样性。⑦将个体与群体连接起来，促进妇女之间特别是具有类似经历的妇女互助。

- **妇女的婚姻和家庭工作**
  - 婚姻和家庭关系调适
    - 家庭工作的视角和原则：尊重和接纳现实中家庭形式和婚姻形式的多样性。重新调整家庭权力，工作和家庭生活的协调与平衡。父亲的职责和母亲的职责同样重要，都需要训练。社会应该为家庭提供必要的资源和服务。
    - 夫妻关系；婆媳关系；亲子关系的调适。
  - 单亲母亲家庭的服务
    - 问题：亲子关系和孩子教育、单亲母亲的贫困化、就业困难、再婚困难、社会对单亲母亲的歧视和偏见以及缺乏针对单亲母亲家庭的社会保障等。
    - 社会福利不足、社会存在歧视等社会因素而导致的问题。应当关注单亲母亲在应对问题时表现出来的能力和智慧，建立社会支持体系。
- **针对伤害妇女行为的干预**
  - 婚姻暴力
    - 特征（受虐妇女综合征）：低自尊，暴力循环，暴力正常化。
    - 干预原则：①接纳受害妇女描述的问题而不是责怪受害者。②尊重受害妇女的人格独立，提升她们的自信心。③关注受害妇女的安全。④与受害妇女建立信任、真诚的专业关系。
    - 干预策略：①促进相关立法以及完善相关法律；②开展反对妇女暴力的综合干预行动；③建立受暴妇女支持小组；④为受暴妇女提供各种形式的服务。
  - 拐卖妇女
    - 界定：以出卖为目的，涉及拐骗、绑架、收买、贩卖、接送、中转妇女等行为。
    - 危害：把妇女当成商品买卖，严重地损害了妇女的身心健康，同时给妇女的家庭带来了深重的灾难。
    - 干预：完善法律，加大打击犯罪行为的力度；政府、社会、社区、家庭以及个人层面开展一系列的具有针对性的综合治理。
- **对流动妇女和留守妇女的工作**
  - 流动妇女服务：完善的农村社会保障体系，让妇女们在自己的家乡愉快工作。完善社会保障制度，让流动妇女能够平等享受国家教育、医疗、就业、养老等资源，优化她们的生存和工作环境；将其视为社区中的一分子，针对她们的需求开展有针对性的服务，包括职业培训、亲子教育、子女辅导、连接资源等；鼓励她们参与社区公益活动，促进其与本地居民的融合。
  - 留守妇女服务：政策倡导，改善精神生活，创造提供安全的生活环境，减轻其生活负担，增加资源以减少她们的压力和困难，建立妇女组织，增强她们之间的互动。
- **针对妇女生殖健康的工作**
  - 问题的成因：社会将妇女的人类生产作为一种私人的事情，因而不能像其他的生产一样给予应有的重视；将妇女当成传宗接代的生育工具，无视妇女作为人的权利；社会为妇女生殖健康提供的资源有限，再加上人们包括妇女自身缺乏对生殖健康权利的认识等。
  - 干预的原则：①主体原则，即妇女是生育的主体，对生育有权利；②参与原则，即妇女主动参与健康计划的制订和实施。
干预策略：①健全具有社会性别敏感性的妇女生殖健康的政策；②建立“以社区为基础，以妇女为中心”的服务策略；③建立妇女定期生殖健康检查的制度。

推动妇女参政的工作

- 妇女参政率低：政治领域中仍然是以男性为主导，排斥妇女参政，参政妇女也处在权力的边缘。
- 推动策略：建立具有性别敏感性推动妇女参政以及为妇女参政的指导思想和理论体系，完善民主政治生活，为妇女创造更公平和有性别敏感性的政治参与机制；倡导、监督保障妇女参政的立法和维护法律、政策的贯彻执行；在微观层面推动基层妇女民主参与和权力参与。

针对妇女就业问题的工作

- 干预：针对性地进行技术培训，扩大就业岗位；呼吁政策和法律加强对就业的妇女在报酬、职业健康和福利等方面的保障。针对流动妇女人群更要强调包括性别平等在内的社会平等。

针对妇女贫困问题的工作

- 原因：妇女在获得资源方面的机会有限。男女性别不平等，在生产和生育方面，她们付出的时间比男人长，但获得的报酬少于男性：文化、法律及劳动市场限制了她们的社会和职业流动性，她们摆脱贫困的能力弱。
- 策略：政策支持，预防贫困的出现以及对贫困的政策支持和资金扶持。小额贷款和农村综合发展等形式缓解妇女的贫困状况。

维护妇女权益的工作

- 维权内容：维护妇女的合法权益，就是使宪法等各项法律赋予妇女权益，并在她们生活的方方面面得到充分的落实。
- 维权途径：①向社会以及妇女们宣传各种维护妇女权益的法律知识；②调查研究妇女权益状况，为健全和落实权益保障立法提供事实依据；③提供服务，落实妇女权益，并研究妇女权益的落实状况；④倡导、督促健全维护妇女权益的机制。

推进性别平等的工作

- ①宣传和贯彻马克思主义妇女观；②宣传男女平等的基本国策。

推动社会性别主流化的工作

- 社会性别：是指在一个特定社会中形成的对有关男性和女性的群体特征、角色、活动及责任等的观念。由后天社会建构而成。
- 社会性别分析和决策主流化：对包括立法、政策或项目计划等对女性和男性产生的影响进行分析，将性别分析纳入社会决策过程即是将性别问题纳入决策主流的过程。
- 内容：强化性别意识、注重性别分析、维护性别公正、推动平等基础上的性别发展目标；采用为决策层、执行层、监察层和评估层提供性别意识训练、向政府宣扬社会性别观点的策略，通过自上而下、自下而上或者两者相结合的路径，使社会性别意识贯彻到社会公共政策之中，并使之上升到国家意识层面。

- **性别分析**
  - 性别角色分工分析：妇女承担生育、生产和社区管理的角色，妇女的活动和发展空间受到很大的限制，不能参加一些公共性的活动。
  - 性别需求分析
    - 实用性：指在社会生活中，妇女就其社会承认的角色而确定的需求．如妇女需要食物、健康、就业等，实用性需要的满足依旧延续传统的分工模式和角色。
    - 战略性：妇女在社会中的从属地位而产生的需要。满足这类需求可以协助妇女取得更多的平等权利，改变现存的社会分工模式和角色，挑战妇女的从属地位。
- **授权增能**
  - 增能概念：指一个人感觉有一种自我控制的能力，尊重自己、充满自信，并且相信自己有能力改变现状。
  - 干预目标
    - 意识提升。启发妇女关于妇女群体状况、歧视以及权利和机会的意识，并且把它作为迈向两性平等的基础工作。
    - 增强能力、发展技能，尤其是计划、决策、组织、管理、开展活动以及与周围他人和机构打交道等方面的能力。
    - 参与并扩展在家庭、社区和社会方面的支配和决策，加强此种能力。
    - 行动。采取具体的行动获得两性间的平等。
  - 干预方法：透明化，鼓励和肯定，权力分析，意识醒觉，倡导政策改变。
- **性别视角的妇女社会工作方法**
  - 建立平等的协作关系：具有性别敏感性的倾听、反映感受和表达同感。接纳妇女的防卫和否认行为以及带来的问题，而不是责怪。
  - 协助妇女重新界定问题，提升意识：不要将问题个人化，以减低妇女的自责。分析问题的成因：性别刻板认识，缺少支持和资源，制度和政策。协助妇女重新认识女性以及女性承担的角色，关注生育健康权利。寻找妇女问题中个人能力与资源、环境等之间的关系及原因，协助认清个人无力感的具体形成过程。
  - 挖掘自身潜能，连接周围资源：①协助妇女认清自己的性格、特长和优势。②肯定妇女为解决问题而做过的努力以及取得的成绩，并且从中看到自己的能力和优势。③协助妇女认清问题本身可能带来的机会和挑战。④协助妇女从自己的生命故事的回顾中找到解决问题的动力和契机。⑤协助妇女连接周围的资源，建立支持小组。
  - 建立支持小组：①建立小组要兼顾妇女的两种需求，②小组活动的时间和场地一定要根据妇女的情况而定，③社会工作者和妇女的平等关系。
- **宣传教育、倡导和多部门合作的方法**
  - 宣传和教育的方法：利用各种政策出台和修改的机会进行宣传和教育。如借助妇女权益保障法和婚姻法修订的机会，利用各种媒体对其基本内容进行宣传，加强人们对妇女权益的了解和认识。
  - 倡导：从微观上而言，倡导是为了要满足服务对象的需求；从宏观上来说，倡导就是采取游说、政策建议和运用传媒等方式进行政策建议。
  - 多部门合作：干预手法呈现多样性、多角度，包括立法建议、行政干预、社会性别培训、法律援助、医疗救助、警察干预、社会工作介入、媒体呼吁、社会舆论干预等。

- **残疾人的特征与需要**
  - 残疾和残疾人口的特征
    - 残疾人：是指心理、生理、人体结构上，某种组织、功能丧失或者不正常，全部或者部分丧失正常方式从事某种活动能力的人，包括视力残疾、听力残疾、言语残疾、肢体残疾、智力残疾、精神残疾、多重残疾和其他残疾的人。
    - 残疾人口的特征：中国残疾人口占总人口的比例相对偏低，说明我国对残疾人的“认定标准”比较高。“残疾人问题”是需要社会共同面对的社会问题。
  - 需求及问题
    - 需求：平等的“法权”概念，康复权，教育权，劳动权，文化生活权，社会福利权，环境友好权。
    - 面临的问题
      - 物质层面的困难：经济困难，住房困难，医疗困难。
      - 精神层面的困难：主要表现为在心理上产生的压力感。
      - 社会交往的困难：主要表现为参与机会的缺乏。
- **残疾人社会工作**
  - 定义：专指在社会福利制度框架下，社会工作者秉承利他主义的宗旨，运用社会工作专业知识和方法，帮助残疾人进行能力建设并克服自身缺陷的局限性，构建社会性支持系统并克服各种环境障碍，使得残疾人能够全面融入社会生活并提升人类社会整体生活质量的专业活动。
  - 理论基础：社区代价理论，社区照顾理论，社区网络理论。
  - 目标：尊重公民权利，平等的社会参与，体面工作和尊严生活，树立“自尊、自信、自强、自立”观念。
  - 功能
    - 微观层面：对残疾人提供直接的物质性帮助。为残疾人提供能力建设的支持服务。
    - 中观层面：推动残疾人组织和为残疾人服务的社会组织的发育。推动社区性残疾人社会支持系统的发育，是一项动用社区资源的创新性服务方式。
    - 宏观层面：推进残疾人社会政策的变迁。增加社会资本，形成“亲和力”的残疾人文化。

- **残疾人社会工作的发展**
  - 残疾人社会工作理论的转型：在致残原因的理论分析上，从个人责任理论转向社会责任理论。在残疾现象的理论分析上，从社会标签理论向社会照顾理论转变。
  - 残疾人工作方法的转型：在工作的理念上，残疾人社会工作正在实现由供养理论向回归社会理论的转变。在直接介入模式上，由单一的个案模式向综合服务模式转变。

- **残疾人社会工作的主要内容**
  - 发展本土视野下的残疾人社会工作服务
    - 发展本土视野下的残疾人社会工作服务，确立残疾人社会工作的新理念，把残疾人社会工作纳入公共服务体系，建构多元中心治理机制下新型的残疾人社会工作。
    - 实现残疾人工作机制的创新，构建网格化的服务模式。
    - 加强对残疾人社会工作专业服务组织和专业人才队伍建设。
    - 构建全社会“友善”的残疾人价值观，营造“友善残疾”文化。
  - 构建保障残疾人合法权益的政策体系
    - 通过“社会补偿”的方式来降低“社会损害”，通过预防性和治疗性两种手段来达成目标。
    - 1988年以来国务院相继批准实施了发展残疾事业的“六个”5年工作规划;2008年政府发布了《中共中央国务院关于促进残疾人事业发展的意见》；2010年国务院正式发布《关于加快推进残疾人社会保障体系和社会服务体系建设的指导意见》。

- **为残疾人提供康复服务**
  - 教育康复：①残疾人，人与环境互动的教育；差异化“补偿性”功能的训练。②家属，调整认知，心理支持；相关知识及康复技巧。③服务者，提高服务于残疾人工作者的专业知识和技能。
  - 职业康复：职业咨询—职业评估—职业培训—就业指导—跟踪服务。
  - 社区康复：残疾预防是指在发生伤残之前预防其发生或发生后减轻其功能障碍程度。开展康复评定和建档工作，包括康复方案；康复服务指整合各种资源，实施“治疗—康复—服务”整合性服务。

- **个案管理**
  - 残疾人需求评估的特殊性：理解并评估残疾人及其家庭的内心感知。消除社会对残疾人的误解。
  - 专业关系建立的特殊性：信任是专业关系的基础。专业关系的建立是一个过程。
  - 个案管理的主要步骤
    - 特点：整合协调不同专业服务和资源为某个或某种残疾人提供全面性的服务；增强残疾人获取资源并运用资源网络的能力。社会工作者在个案管理中的角色是“资源整合者、价值倡导者、服务咨询者”。
    - 步骤：建立关系→评估阶段→制订服务方案→获得整合性的资源→整合实施→结束阶段。
- **社区康复方法**
  - 具体原则：①社会化的工作原则。②低成本、广覆盖的原则。③因地制宜的原则。④因陋就简的原则。⑤因势利导的原则。⑥康复对象及其家庭积极参与的原则。
  - 内容：三级预防。康复评定。全面康复服务。
- **社会康复方法**
  - 内容
    - 协助康复医师正确地诊断、有效地医治，以维持残疾人康复后的健康状况和自我照顾能力。
    - 要考虑残疾人康复后应有的基本医疗设施并进行转介服务，包括地方性医疗单位，残疾老年人、残疾儿童的疗养所及福利机构的设施。
    - 家庭照顾方案的实施。
    - 要与有关机构协调，开展一切必要的和可能的社会服务项目，促使残疾人有效利用医疗设施，同时补充医疗服务的不足。
    - 提供社会工作的其他专业服务，包括合法权益的维护及提供职业培训和特殊教育的机会与条件，切实解决残疾人社会适应问题，满足他们的社会福利需求，帮助他们重新参与社会生活。
  - 措施：保护残疾人的合法权益，保障残疾人生存的权利，为残疾人自身的发展提供帮助，消除家庭中、社区里和社会上的物理性障碍，提倡和实现人道主义精神，消除社会上对残疾人的歧视和偏见，组织残疾人与健全人一起参加社会文化、体育和娱乐活动，帮助残疾人实现经济自立，或提高其经济自立能力，鼓励和促进残疾人参与社会的政治生活，保障其政治权利。
- **职业康复方法**
  - 咨询、评估、培训、就业指导。

- **教育康复方法**
  - 特殊教育：主要对象是机构中和城乡社区的各类残疾人。重点是从出生到入学年龄前的残疾婴幼儿和少年儿童的早期干预，以及义务教育阶段后的与职业康复、就业安置等相关工作中的教育工作。
  - 如何配合特殊教育工作
    - 对残疾人：要配合特殊教育工作者进行针对残疾人的基础文化科学知识及劳动、职业技能的训练，加强对学龄前和学龄期残疾儿童的身心全面发展的课外训练。
    - 对残疾儿童父母、家属：社会工作者要使他们正确认识和对待残疾人。
    - 社会工作者在帮助残疾儿童和家属的同时，还要促使社会组织、服务机构和其他残疾人康复工作者掌握有关知识，并使各种专业人员的知识、技能不断提高。

- **促进残疾人就业权利实现的方法**
  - 支持性资源：政府部门（政策及财务支持）;企事业单位（就业岗位及照顾）；残疾人社会组织和其他社会组织（提供服务）；社区各类志愿者服务。
  - 就业场所
    - 市场化路径以分散就业为主导；社会福利化路径以相对集中就业为主导。
    - 方法：就业能力最强者直接进入商业或政府场所，与健全人一样；就业能力相对较强的进入福利企业，具有中国特色的“社会企业”；就业能力比较弱的进入过渡性就业场所——庇护工场。

矫正社会工作的概念及其功能

- 概念：将社会工作实施于司法矫正体系中，为犯罪者或具有犯罪倾向的违法人员（如吸毒者），在审判、监禁、社区矫正、刑释或强制戒毒期间，提供的专业帮助。
- 功能
  - 针对罪犯的功能与作用：①监管功能，限制一定程度的自由，监管预防其再犯罪、② 矫正功能，在生理上、心理上、思想上和行为上的矫正治疗，③服务功能，生活照料、经济支持、疾病医治、心理辅导、就学就业指导、家庭关系调适等。
  - 针对社会环境的功能与作用：营造有利于服务对象更新改造的家庭和社区环境。促进刑罚制度朝人性化、科学化方向发展。

服务对象的特点及需要

- 特点：① 具有冲动好斗的人格特征；② 具有自卑消沉的心理特征；③ 具有与社会严重脱节的社会特征；④ 具有困难重重的生活特征 。
- 需要：① 基本生存条件的保障需要；② 教育、就业权益的保障需要；③ 正常家庭生活的需要；④ 再社会化的服务需要 。

矫正社会工作的特点

- 特殊性：为特殊社会困难群体提供的福利服务。
- 复杂性：强制性监管与人性化服务交织相伴。
- 长期性：服务期限与刑罚执行期限基本一致。
- 专业性：法律专业与社会工作专业相结合。

矫正社会工作的起源与发展

- “感化社会工作之父”奥古斯特斯。现代矫正社会工作起源于美国，其创始人是一位美国波士顿的名为约翰·奥古 斯特斯（John Augustus）的制鞋匠。
- 我国内地的社区矫正制度：社区矫正是将符合社区矫正条件的罪犯置于社区内，由专门国家机关在相关社会工作服务组织以及社会志 愿者的协助下，在判决、裁定或决定确定的期限内，矫正其犯罪心理和行为恶习，并促进其 顺利回归社会。

- **司法判决前的社会工作**
  - 针对犯罪嫌疑人的社会工作介入：通过与服务对象及其家属和周围社区的接触了解，写出一份有关服务对象背景的调查报告，提交法庭作为审判参考，包括犯罪事实的记录、前科、本人的生活史。
  - 针对服务对象亲友的社会工作介入：寻找社会资源以维持生计。为失去依靠的儿童少年安排、照料生活；提供辅导服务。
- **监禁场所中的社会工作**
  - 协助服刑对象适应监禁场所生活：帮助对象熟悉监狱环境。协助服务对象戒除不健康的生活习惯。协助服务对象解决生活困难。预防服务对象间犯罪观念和行为的交叉感染。
  - 为服务对象提供专业咨询服务
    - 公民教育：通过公民的权利、义务教育和公民的行为规范教育，帮助服刑人员逐步了解并习得合法公民的基本素养。
    - 心理、情绪辅导：通过心理咨询、情绪辅导等方式，改变服务对象偏差扭曲的心理结构和敏感过激的情绪反应。
    - 职业技能训练：通过专门知识技能的培训，使得服刑人员掌握一门或多门职业技能，使其出狱后可以用社会认可的方式和途径谋生。
    - 人际交往意识与能力提升：通过自我认知能力训练、人际交往能力训练、人与社会相互关系知识的学习等，提升服刑人员人际交往的意识和能力。
  - 帮助服务对象加强与社会的联系：① 帮助服务对象了解外面社会的变化。② 帮助服务对象加强与家庭的联系。③ 帮助服务对象构建支持性社会网络。
- **社区矫正中的社会工作**
  - 缓刑、假释、监外执行人员的监督管理：① 保持良好品行，不得与品行不端者来往。② 服从司法行政机关、社区矫正机构的命令。③ 接受矫正社会工作者辅导。④ 及时汇报工作、生活和居住状况，不经批准不得离开居住地等。
  - 院舍训练的组织管理：通过向服务对象提供住院或寄宿等训 练机会，使服务对象掌握正常生活的技能从而顺利回归社会。
  - 社会服务计划的执行
    - 概念：社会服务也称社区服务或社区劳役，是近年来西方国家较为盛行的一种替代短期自由刑的非监禁化的社会处遇措施，是通过判定罪犯在社区中从事规定时间的无偿劳动或服务，以此赎罪悔过的刑罚措施。
    - 功能：培养罪犯的劳动习惯和社会责任感，在服务过程中学会生产、生活技能以增强就业能力，在社会交往中学会处理人际关系的本领以增强社会适应能力。矫正功能在于通过无偿的社区服务，使服刑人员的心理结构和行为方式发生正向的变化。
  - 社会服务：促进就业，帮助接受教育，做好基本生活救助，落实社会保险。
- **刑满释放后的社会工作**
  - 原因：刚从监狱获释的人员，往往缺乏社会适应能力，又受到社会歧视、家庭拒绝、同伴疏远、就业困难、学业中断等多重压力和困扰。
  - 更生保护：提供住宿场所，提供就业、就学辅导，提供生活辅导和医疗保健转介服务，提供物质援助 。
- **针对涉毒人员的社会工作介入**
  - 为戒毒人员提供戒毒治疗及康复服务：① 掌握戒毒人员的个人背景资料，建立戒毒人员档案；② 定期或不定期对戒毒人员进行个案辅导或家访；③ 与相关单位和部门合作，为其创造回归社会的良好环境和条件；④ 对戒毒人员进行职业技能培训、职业指导和就业援助，并鼓励其积极参加各种社会公益活动，成为自食其力和对社会有用的人。
  - 预防性禁毒教育及宣传服务：① 通过小组活动或班会等形式，对中小学校的学生、教师和家长进行禁毒宣传教育；② 跟进学校和社区中滥用药物和毒品的青少年，为其提供个案辅导和家庭辅导；③ 在社区开展禁毒宣传教育，以增强社区居民的禁毒意识和群防群治能力；④ 发动组织社区志愿者参与禁毒工作，为戒毒人员回归社区提供社区支持。

- **直接方法**
  - 个案方法
    - 要重视和善于与服务对象建立良好的专业关系。
    - 要有重点、分步骤地制订矫正工作计划。
    - 要着眼于服务对象的潜能发掘和自己解决问题，切忌包办代替。
    - 要妥善处理为案主保密的原则与维护社会安全的关系。
  - 小组工作方法
    - 要针对服务对象带有共性的问题和困惑设计小组活动的主题。
    - 要从服务对象的特点出发选择小组工作实施模式。
    - 小组活动的时间安排宜与矫正工作的制度要求相结合。
    - 要善于从矫正对象中发现和培育小组工作的领导。
- **间接方法**
  - 社区工作方法
    - 进行综合治理，以改善矫正对象的生活环境。
    - 开展社区教育，培育社区居民接纳、尊重矫正对象的意识和习惯。
    - 挖掘社区志愿力量，共同参与社区矫正工作。
  - 社区工作行政
    - 从宏观上讲，社会工作行政与政府的社区矫正政策实施相联系，即把社区矫正的政策法规变成社区矫正的服务活动。这种政策变动过程应该是双向的：将社区矫正的政策法规变成具体的针对矫正对象的社会服务；又将服务经验上升到理论层面以影响政策法规的修订。
    - 从微观上讲，社会工作行政与社会服务机构从事的服务活动相联系，即通过加强对社区矫正服务机构内部管理的途径，以提高社区矫正的实施效果。这种内部管理的程序和 内容包括规划、组织、人事管理、领导、督导训练、预算、公共关系、报告、评估和研究。
  - 社区工作研究
    - 社会工作研究是获取知识和发现事实的过程。社区矫正是一个注重理论与实际紧密结合、涉及面广、政策性强、讲求操作的社会工作实务领域，综合了众多专业学科的理论、知识和方法，其健康发展，需要加强对这些理论、知识和方法的研究。
    - 社区矫正在我国又是一个新兴的社会工作实务领域，其中的许多问题都需要我们逐个研究解决。

- **优抚安置社会工作的含义**
  - 优抚安置工作的界定
    - 国家依据法定的形式对现役军人、退役军人及其家属提供优待、抚恤和安置，以确保其生活水平不低于所在地平均生活水平的一项“补偿性社会保障制度”。
    - 优待：一般是指国家、社会对优抚对象在政治上、经济上给予优先优厚待遇的制度。
    - 抚恤：一般是指国家对因公伤残人员、因公死亡以及病故人员家属所采取的一种物质抚慰形式。
    - 安置：一般是指对特定对象或生产、生活有困难者的扶持、帮助或就业安排。
  - 优抚安置社会工作的界定及分类
    - 界定：是军队社会工作的重要组成部分，它是在优抚安置领域，整合社会资源，协调社会关系，预防和解决问题，恢复和改善社会功能，使优抚安置社会工作服务对象有更好的社会适应和福祉的活动。
    - 分类：优抚医院社会工作、光荣院社会工作、复原退伍军人安置社会工作、军休社会工作、烈士褒扬社会工作和军供社会工作。
- **服务对象的特点及需要**
  - 特　点
    - 覆盖范围广：服务对象分为优待、抚恤和安置 3 部分、5 类、20 多种，分布在社会各个领域。
    - 军队情结深：这种情结是长期累积的，具有群体性的。使得他们在军地转化的过程中面临很大的社会适应压力和很强的情绪诉求。
    - 需要层次多：涵盖了马斯洛有关人类需要的 7 个层次。其中，比较突出的需要是社会再适应、危机应对、心理补偿、精神慰藉、社会尊重和社会支持。
    - 问题压力重：角色转化、心理失衡、社会地位维护、社会隔离、生活困难、医疗保障、就业困难、合法权益维护等问题。
  - 需　要
    - 优抚医院社会工作服务对象的需要
      - 界定：主要包括伤病残军人、带病回乡的复员退伍军人、患严重精神病的复员退伍军人。
      - 需要：治疗康复需要、基本生存需要、家庭生活需要、社会交往需要、社会尊重需要。
    - 光荣院社会工作服务对象的需要
      - 服务对象的界定：老年、残疾或者未满 16 周岁的烈士遗属、因公牺牲军人遗属、病故军人遗属和进入老年的残疾军人、复员军人、退伍军人，无法定赡养人、扶养人、抚养人或者法定赡养人、扶养人、抚养人无赡养、扶养、抚养能力且享受国家定期抚恤补助待遇的孤老优抚对象。
      - 需要：婚姻家庭的需要、健康维护的需要、社会参与的需要、社会尊重的需要。
    - 复原退伍军人安置社会工作服务对象的需要
      - 界定
        - 复员军人：指 1954 年 10 月 31 日开始试行义务兵役制以前参加中国工农红军、东北抗日联军、中国共产党领导的脱产游击队、八路军、新四军、解放军、中国人民志愿军等，持有复员、退伍军人证件或组织批准复员的人员，在乡的红军失散人员也按复员军人对待。
        - 退伍军人：指 1954 年 11 月 1 日开始试行义务兵役制以后参加中国人民解放军，持有退伍或复员军人证件的人员。
      - 需要：就业权益保障的需要、社会再适应的心理调适需要。
    - 军休社会工作服务对象的需要
      - 服务对象的界定：主要包括移交政府安置的军休干部；抗日战争时期入伍的营职以下军队离休干部；解放战争时期入伍的团职以下军队离休干部；解放后入伍的师职以下军队退休干部；军队退休士官和退休志愿兵。
      - 需要：军队情结的需要、社会尊重的需要、健康维护的需要、多元养老的需要、社会参与的需要。

- **优抚医院**
  - 总体内容：协助处置服务对象及其家庭的问题；协助增强服务对象对医院环境的适应；协助处理服务对象与医疗系统的关系；出院及跟进服务；其他方面。
  - **特别内容**
    - 复员军人慢性病医院社会工作：协助复员军人慢性病患者形成良好的应对慢性病和失能的生活方式，协助其融入社会环境，辨别和安排社会资源以协助患者离开医院或入住其他机构。
    - 荣誉军人康复医院社会工作：协助退役伤病残军人，充分发挥其应有的潜能，克服环境障碍，以达成其社会生活适应功能。
    - 复员退伍军人精神病院社会工作：环境的调适服务工作和心理治疗与个案管理工作。
- **光荣院**
  - 主要内容：评估和准备工作；适应；个案心理辅导；开展活动；自我管理和自我服务能力；鼓励参与活动；正确看待死亡；利用资源；督导；专业质量的发展与提高；影响决策；其他。
  - **特别内容**
    - 最常发生3种隐避性疏于照顾：服务对象丧失基本日常活动的选择权；隔离；“贴标签”。社会工作者应保持警惕，运用自己的专业知识和训练识别可能会遇到这一问题的高风险服务对象，充当“代言人”，给行政管理人员提供建议。
    - 药物滥用与药物依赖问题的预防：把监察服务对象的服药情况纳入评估工作，成为固定工作的一部分。
    - 性与亲密关系的处理：应该组织尽可能多的社交联谊活动，以满足老人对归属与爱的需要。通过拥抱给老人更多身体上的关爱，满足老人对情感的需要。
- **复员退伍军人安置**
  - 主要内容：协助服务对象适应新工作和新生活，顺利度过军地转化的过渡期。协助服务对象充分利用和发掘自身和外部的正式和非正式社会支持网络。加强协调沟通，推进政府主导、部门协作、社会参与的安置格局形成。做好信访接待工作，倾听心声、舒缓情绪、提供慰藉。协助搭建信息咨询平台，积极推进社会政策的良性改变。
  - 特别内容：社会再适应。由军营到地方，已有的定式发生了变化，在截然不同的新环境中，如何尽快地适应角色转变，开启新的生活和工作，是社会工作者介入的重点。
- **军休社会工作**
  - 安置前：收集、分析相关资料，做好待移交军休干部需求的预评估和问题的预诊断；协助待移交军休干部了解移交地方后的相关政策。
  - 安置中：协调移交部队解决遗留问题，配合做好交接过程中军休干部的思想工作；及时发现可能存在的问题，做好评估和诊断；利用上门“家访”机会，开展有针对性的个案工作；利用“三见面”机会，做好群体性的政策解答和心理疏导；办理医疗、落户、组织关系、档案移交等方面的手续。
  - 安置后：积极引导军休干部进行平民化角色转换；协助落实待遇；协助策划、组织形式多样的文体活动，积极培育自发性文体组织；协助做好医疗保障工作；协助推进军休社区建设；协助军干部发挥自身综合优势，协助开办老年大学；做好临终关怀工作；培训工作人员，促进服务发展和质量的提高；推动志愿服务；协助促进社会政策的良性改变。
- **烈士褒扬社会工作**
  - 引导讲解员和参观群众，加强阵地宣传，开展群体性的心理辅导；策划有针对性的宣传纪念活动；协助烈士遗物史料的收集；协调烈属与陵园的纠纷；协助做好精神抚慰工作；协助完善解说词；推动志愿服务；推动完善相关政策，协助做好宣传解释。
- **军供社会工作**
  - 及时发现过往部队中存在的生理、心理问题，配合部队做好预防、解决和转介；动员社会力量，整合社会资源，完成好军供保障任务；协调组建工作人员支援网络，加强工作人员的心理辅导及沟通技巧，协助工作人员进行压力释放、情绪疏导和问题解决；开展研究工作，提供军供站管理和发展方面的政策建议。

- **优抚医院**
  - 介入重点：危机干预
    - 危机是指人类个体或群体无法利用现有资源和惯常应对机制加以处理的事件和遭遇，一般包括3个相互联系的因素：压力性的或危险性的事件；个体对事件的认识；个体的应对机制和克服危机的能力。
    - 危机干预模式是一种短期干预的方法，强调在有限的时间内（一般仅持续 1～6 周）为服务对象提供支持性服务，强调处理紧急而非长期问题，强调挖掘服务对象的优势、资源和应对机制，旨在通过提高服务对象的应对水平、信心和解决问题的能力，帮助服务对象返回到平衡稳定状态。
    - 危机干预模式适用于人格稳定和面临暂时困境或挫折的人，以及家庭、婚姻、儿童问题、蓄意自伤、自杀或意外伤害等情况。
  - 介入策略：开展评估；建立关系；聚焦问题；稳定情绪；制定方案；实施计划；后续跟进。
- **光荣院**
  - 介入重点：生命回顾与哀伤辅导，社会工作者的主要角色是“陪伴者”，帮助孤老优抚对象个体做好生命回顾，协助群体做好哀伤辅导，陪伴他们走完人生最后的旅程。
  - 介入策略
    - 人生回顾：建立良好的信任关系、回顾人生经历、制作人生回顾手册。
    - 哀伤辅导：在服务对象临终前，组织有相同或相似遭遇的成员进行交流，建立相互支持网络。在服务对象离世后，可采用理性情绪治疗法，协助同辈群体对“创伤性丧失”做出适当的情绪反应，及时调整不良的情绪困扰，减轻未被解决的哀伤压力造成的潜在影响。
- **复员退伍军人安置**
  - 介入重点：社会再适应。
  - 介入策略
    - 开展个案辅导
      - 具体过程：协助服务对象做好压力预防；协助服务对象做好减压工作；协助服务对象构建社会支持网络。
      - 介入方法：始终以尊重、关注和接纳的方式与服务对象进行沟通，适时予以安慰、鼓励、承认，同时要在现实的基础上表达出对服务对象的信心、肯定和赞许，疏导情绪。
    - 开展小组辅导：小组工作初期心态调试；小组工作中期环境探知；小组工作末期职业准备。
- **军休社会工作**
  - 介入重点：认知和情绪问题的处理
    - 干预的技巧：认知重构；放松技巧；社交能力训练；问题解决技巧；系统脱敏；模仿和角色扮演。
    - 语言运用的技巧：合作的语言；所有权的语言；可能性的语言；解决方法的语言；说明与澄清的语言。
  - 介入策略
    - 微观层面：推进军休老人与社会老人融合。
    - 中观层面：推进军休社区与驻地社区融合。
    - 宏观层面：推进军队保障与地方保障融合。

社会救助的概念与内容

- 概念：社会救助是指在社会成员间个人原因、自然原因或社会原因致使基本生活难以维持时，由政府和社会为其提供基本物质保障的救助制度。
- 内容：最低生活保障、特困人员供养、受灾人员救助、医疗救助、教育救助、住房救助、就业救助、临时救助。

社会救助的工作原则

- 救急难：在一个人的生命和生活处于危急时刻，社会救助要在第一时间给予其最直接、最有效的物质帮助，以保全生命、保障基本生活。
- 托底线：救助对象的受助资格在贫困事实或急难情形经过法定程序认定后即可获得。具有无偿性，在整个社会保障体系中起着拖底的作用。
- 可持续：对于陷入困境中的社会成员来说，需要政府和社会不间断地支持和帮助才能彻底改变境遇，提高生存能力，改善自身生活质量。对于政府来说，在充满风险和变动的现代社会，必须拥有足够的、与救助需求相适应的财力保障，才能使社会救助行为持续进行。

社会救助社会工作的定义与特点

- 定义：指在社会救助领域，社会工作者根据社会救助的性质与特点，以社会工作价值理念为指导，以社会工作的专业理论为依据，采用社会工作专业方法与技巧，为社会救助对象提供专业服务的过程。
- 特点：救助对象的多样性；救助类型的复杂性；工作过程的持续性；工作方法的融合性；工作依据的政策性。

社会救助社会工作的主要功能

- 协助服务对象申请适合的救助项目；协助服务对象提升反贫困的能力；促进服务对象的社会融合与社会支持；疏导和解决服务对象的心理困扰。

住房救助	协助申请住房救助；宣传讲解政策。
受灾人员救助	协助安置受灾人员；及时开展危机干预；修复社会支持系统；社区重建与发展。
临时救助	危机干预；外展服务；机构救助。
最低生活保障	服务对象识别；帮助申请救助；提供心理支持；调节家庭关系；开展能力建设；促进社会融入。
就业救助	转变就业观念；自我认知调整；就业技能培训；连接就业资源。
特困人员供养	提供基本生活条件；提供日常生活照料；提供疾病治疗；办理丧葬事宜。
教育救助	提供教育机会；提供教育补助；心理能力建设。
医疗救助	协助申请救助；改善救助环境；协调医疗资源；强化社会支持。

- **评 估**
  - 主要特点：保持连续性；救助对象的参与；动态推进，全面了解；合理利用知识和经验。
  - 如何获得评估信息：直接询问；家庭探访；间接了解；观察身体语言；使用量表。
  - 程序：了解服务对象的现状以及服务需求；根据救助政策评估救助对象的申请资格；评估社工所在机构和救助对象所在社区的资源。
  - 评估的重点
    - 服务对象关注什么、问题是什么：每个人对影响自己生活的重大事情都非常关注，社会工作者要主动了解服务对象的关注点以及表现出来的主要问题。
    - 相关的法律法规是什么：社会工作者询问服务对象相关问题的时候，就要考虑相关联的法律和政策。
    - 服务对象的健康或者安全问题的迫切性如何：如果服务对象的健康和安全存在危险，社会工作者要尽快介入，提出救助方案，确保服务对象的安全。
    - 服务对象发生问题的原因、时间、地点、过程。
    - 问题对服务对象的影响以及服务对象的反应。
    - 服务对象及其家庭拥有的解决问题的方法、能力和资源：社会工作者需要运用优势视角来分析服务对象及其家庭，因为每个人都有自己生存的方法和技巧，这些在生活中遭遇困难和灾难的人同样也具备这样的方法和能力。社会工作者要帮助服务对象增能，提高抗逆力。
- **危机干预**
  - 危机的定义和阶段
    - 定义：地震等自然灾害以及现代社会中频发的意外事件、突发重大疾病等都是典型的危机情境，此外失业、死亡、离婚、家暴、儿童虐待、犯罪等也属于危机情境。
    - 阶段：初始的紧张和惊吓；个人或者家庭出现严重的紧张情绪；个人或者家庭采用不同的反应策略并观察这些策略是否有效。
  - 危机干预的步骤：定义危机中的问题；确保服务对象的生命安全；提供持续性支持；检验各种可能的选择；制定方案；达成共识。
- **社区为本的综合性救助方法**
  - 针对个人开展的个案工作；针对困难群体的小组工作；注重社区能力提升的社区工作。

定义

- 基本含义：指运用社会工作的专业理论和方法帮助家庭解决面临的困难，发挥家庭的社会功能，以满足所有家庭成员的发展和情感需要的专业服务活动。包括3个部分，即以家庭作为背景的专业服务活动、以家庭作为对象的专业服务活动以及以家庭作为活动单位的专业服务活动。
- 基本特征：针对家庭的日常生活和沟通交流方式进行干预；协助家庭成员改善家庭困扰产生的环境因素；为家庭成员提供直接、具体的支持和帮助。
- 基本功能：增强家庭的能力，帮助家庭成员做好改变的准备；结合家庭的治疗和支持，保障家庭维持有效的家庭功能；促进家庭功能的改善，维护家庭成员有效、满意的日常生活方式。

家庭社会工作与家庭治疗的关系

- 区别：祈愿不同、关注焦点不同、工作理念不同、专业关系不同。
- 联系：服务领域的互相影响、服务模式的相互影响、工作人员的相互影响。

基本假设

- 家庭支持是家庭成员社会生活的基础：只有为家庭成员建立和提供必要的以家庭为基础的支持，才能满足家庭成员的基本需要，真正改善家庭成员的社会生活状况。
- 家庭中心视角是把握家庭成员需求的关键：以家庭为中心的视角指把受助家庭成员放在家庭的日常生活环境中考察，了解家庭成员与家庭环境之间的相互影响过程，从而更为准确地掌握家庭成员的需要。
- 家庭危机是促使家庭成员改变的重要契机：家庭成员常常在日常生活出现危机时，才会主动寻找专业人员的帮助。此时社会工作者才有可能与家庭成员建立必要的信任合作关系。
- 生态视角是理解家庭内外部环境的重要依据：家庭成员生活在家庭中，而家庭又受到周围社会环境的影响。运用生态视角不仅要求社会工作者把受助家庭成员放在家庭环境中考察，同时也要把家庭放在更大的社会环境中去理解。

- **重要理论和概念**
  - 家庭系统理论
    - 基本观点：家庭成员的问题是由整个家庭不良的沟通交流方式导致的；家庭所面临的危机既是机会，也是挑战；因“问题”而导致的家庭功能失调能够得到有效解决。
    - 核心要素：家庭作为一个整体大于各部分之和；家庭系统努力维持改变和稳定之间的平衡；家庭系统中一位成员的改变影响所有其他家庭成员；家庭成员的行为遵循循环影响的原则；每个家庭系统既包含很多次系统，又归属于更大的社会系统。
  - 家庭生命周期理论
    - 分为8个阶段：家庭组成阶段、学前子女家庭阶段、学龄子女家庭阶段、青少年家庭阶段、子女独立家庭阶段、家庭调整阶段、中年夫妇家庭阶段以及老年人家庭阶段。
    - 强调家庭成员的互动交流关系以及需要会随着家庭的发展在不同阶段呈现出不同的特征，每一家庭发展阶段都有不同的任务和要求需要家庭成员去面对，让家庭成员感受到一定的压力。
  - 生态系统理论：把家庭放在关系复杂的多重系统中来考察。理论假设，影响个人发展的环境可分为微观系统、中观系统、外部系统及宏观系统。
- **主要内容**
  - 改善夫妻关系的服务：常见的有婚姻辅导、家庭暴力的干预等。
  - 改善亲子关系的服务：常见的有家庭行为学习、家庭照顾技巧训练以及家庭心理健康教育等。
- **我国开展的家庭服务**
  - 家庭的救助和帮扶：以整个家庭作为帮助的对象，其目的是为了保障整个家庭的基本生活水平。
  - 改善亲子关系的服务：常见的有家庭生活教育、有关家庭的主题活动以及家长学校等服务。
  - 改善夫妻关系的服务：有婚姻调解和婚姻学校等形式，其目的是为了解决夫妻之间的矛盾和冲突，改善夫妻之间的沟通交流，维护家庭的稳定与和谐。

基本原则

- 家庭处境化原则：要求社会工作者在观察和评估家庭成员的需求时，把家庭成员放在家庭的日常生活中。
- 家庭成员增能原则：要求社会工作者在帮助家庭成员解决问题过程中，鼓励家庭成员积极参与问题的解决过程，增强家庭成员自身的能力，提高家庭成员的自信心和独立性。
- 家庭个别化原则：要求直接从受助家庭的日常生活处境出发，准确评估受助家庭成员的要求，并且根据受助家庭的实际需要设计服务介入的计划。
- 家庭成员需求满足原则：既要关注受助家庭成员的目前需要，也要关注受助家庭成员的长远要求，并且跟随受助家庭成员需求的变化将问题的解决和预防以及发展结合起来。

实施步骤

- 接触阶段：与受助家庭约定初次会谈的时间和安排，为初次家庭会谈做准备以及安排第一次家庭会谈等。
- 开始阶段：与受助家庭成员建立稳定的合作关系，全面评估受助家庭成员的问题以及明确服务介入的目标和基本要求。
- 介入阶段：明确自己的专业角色，并且运用专业技巧影响受助家庭成员，协助家庭成员解决整个家庭面临的问题。
- 结束阶段：与受助家庭成员协商服务结束事项以及总结和巩固整个服务活动的成果。

常用方法

- 家庭评估的常用方法——家庭结构图
  - 家庭结构图是用图形方式来表示家庭的结构、家庭成员之间的关系以及家庭的一些重要事件等，它帮助社会工作者迅速、形象地了解和掌握受助家庭成员的结构、家庭成员关系以及其他一些家庭情况。
  - 在家庭结构图中，□表示男性；○表示女性；——表示婚姻关系；⫽⫽ 表示离婚关系；—⫽— 表示分居关系；……表示同居关系。
  - 绘制基本原则：长辈在上，晚辈在下；同辈关系中，年长的在左，年幼的在右；夫妻关系中，男的在左，女的在右。
- 家庭干预的常用技巧：观察、聚焦、例子使用和再标签等。

- **学校社会工作及其特点**
  - 定义：是政府、社会各方面力量或私人经由专业社会工作者运用社会工作理论、方法与技术，对正规或非正规教育体系中全体学生，特别是处境困难学生提供的专业服务。
  - 要素：学校社会工作的属性、学校社会工作的对象、学校社会工作者、学校社会工作的目的。
  - 特点
    - 专业性：涵盖各种社会科学知识，包括教育学、社会学、心理学的基本理论、研究范式、学术标准、研究方法等。
    - 科学性：经常使用的工作方法有个案工作方法、小组工作方法、社区工作方法和项目化运作等。
    - 艺术性：一门创造学生心灵的艺术。
    - 网络性：形成社会网络工作，连接资源，协调关系，构建平台。
- **学校社会工作与学校其他工作的关系**
  - 与德育的关系
    - 学校社会工作注重以学生为本，工作方法突出由内而外，工作重点为促进学生身–心–社–灵改变和全人发展，工作对象包括学生、家长、教师和社区。
    - 学校德育：以学校及社会的思想道德要求为本，工作路径较为侧重自上而下，工作重点是教育要求，工作方法主要依靠思想品德课程，工作对象主要是学生。
  - 与心理健康教育的关系
    - 学校社会工作注重学生与学校环境的互动作用；运用个案工作、小组工作、社区工作和项目化运作等专业工作方法；强调学生作为社会主体，关注学生的社会关系与社会互动，从社会关系的角度挖掘社会与个体的资源；具备专业社会工作的素养，具有从业资格。
    - 心理健康教育更注重学生个体自身的作用。侧重运用辅导、咨询、治疗等工作方法。强调学生作为精神主体，关注学生的内在心理活动，从内心与环境关系的角度促进个体良性发展。学校社会工作者应具备心理学专业相关的知识和技巧，具有从事心理工作的职业资格。
  - 与班级管理的关系
    - 学校社会工作的重点是学生个人发展层面的。需要与班主任紧密合作。
    - 班主任进行班级管理的主要目的是保证班级秩序的良性运行，提高学生的学习成绩，促进学生健康成长。
  - 与生活管理的关系
    - 学校社会工作中包含着生活管理的很多内容，但不能将学校社会工作简单地等同于生活管理。在工作中需要与生活管理老师互相配合来完成工作。
    - 学校生活管理的工作重点包括文明礼貌教育、健康教育、安全教育以及自主体验活动等方面。
- **学校社会工作的功能**
  - 帮助处境不利学生，促进教育机会均等；推进学生知识学习，为丰富人生奠定基础；协助学生能力提升，适应社会发展需要；促进学生人格完善，实现人生积极成长；协调各方教育资源，形成优质教育合力。

- **满足所有学生一般需要的学校社会工作**
  - 促进学生与健康成人和益友的联系；增强学生明确自我身份和有效处理冲突的社交能力；增强学生情绪控制和表达能力；促进学生的认知能力；提升学生的行动能力；提升学生分辨是非的能力；增强学生的自我效能感；促进学生培养亲社会规范。
- **满足部分学生特殊需求的学校社会工作**
  - 学业困境学生
    - 原因：学生自身原因；学校因素；家庭因素；社区因素。
    - 辅导方法：个案帮助；团体互助；与任课教师合作；整合社会资源。
  - 人际关系困境学生
    - 类型：沉默寡言型；遭人排挤型；行为偏激型；专横霸道型。
    - 辅导方法：个案帮助；团体促进；能力提升与德育教育结合；家校资源整合。
  - 家庭生活困境学生
    - 主要指家庭贫困和特殊家庭的学生，包括低保家庭、单亲家庭、再婚家庭、服刑人员家庭、残疾人家庭等。
    - 面临问题：情绪问题；经济压力问题；孩子照顾的问题。
    - 辅导方法：情感支持；发展支持系统；运用社会资源；开发学生潜能。
  - 心理困境学生
    - 心理困境：沮丧、压抑、抑郁、冷漠、嫉妒、焦虑、孤独和浮躁等。
    - 辅导方法：个案帮助；小组帮助；普及心理学知识；营造良好学校环境。
  - 特殊行为问题学生
    - 主要是指有暴力倾向、网络成瘾或者违纪的学生。
    - 辅导方法：深入细致的个案工作；建立团体，形成正向影响；关注家庭，凝聚力量；开发社会资源，争取社会支持。

- **抗逆力理论和方法**
  - 抗逆力的理论来源
    - 抗逆力的表现形式：抗逆力有常规和非常规两种形式。前者通常表现出亲社会取向的行为方式；后者通常表现为反传统、反社会、反主流的行为倾向。
    - 抗逆力的构成要素：从构成要素上看，抗逆力由外部支持因素、内在优势因素以及效能因素三部分组成。
  - 培养学生抗逆力的方法和基本步骤：促进亲社会联结；建立清楚一致的行为和规范；教授生活技能；提供关怀与支持；建立和表达高期望；提供机会，促进参与。
  - 培养学生抗逆力的策略：引导学生了解他们当下所处的环境中有哪些不利的因素；同时要与学生一道，找出当下急需解决的不利于他们成长的因素。
- **个案管理方法**
  - 适用对象：那些有特殊需要的、处境不利的学生，主要包括学业困境、人际关系困境、家庭生活困境、心理困境及有特殊行为问题的学生。
  - 个案管理的过程：① 识别服务对象。② 对服务对象的生态系统进行分析，评估服务对象的需求。③评估服务对象的社会支持网络。④ 进行资源—社会支持网络—服务对象的对接。⑤ 监管服务的传送。⑥ 评估。
  - 个案管理者的角色：服务经纪人；使能者。
- **小组工作方法**
  - 考察与预估阶段：按需开展、自愿原则。
  - 制订计划阶段：包括小组工作的目的、场所、时间和人员安排等，最重要的是要制订出小组工作的整体计划，包括小组每次活动的主题、预期目标、活动内容等。
  - 实施计划阶段：前期、形成期、协商期、成熟期。
  - 评估与调整计划阶段：通过相关专业量表进行测量，通过对测量结果的统计，发现学生的改变和仍然存在的问题，及时调整工作计划以满足学生需求。
  - 再评估阶段：在小组工作即将结束的时候，需要对学生进行再次评估。评估内容包括学生对上一阶段活动的评价和感受，对于下一阶段活动的建议和期望。

含义

- 是社会工作的一个实务领域，即社会工作者针对某一个目标社区，一方面运用各种专业方法，如个案工作、小组工作、社区工作、社会工作行政、社会工作研究等提供多元化服务，提高居民社会意识，协助居民运用社区资源，解决社区问题；另一方面，社会工作者还协助社区居民建立友善的邻里关系，鼓励互相照顾和关怀，满足社区需求，实现社区和谐。
- 是社会工作的一个专业方法，主要强调综合运用实践模式（如地区发展、社会策划、社区照顾等），通过科学的工作过程，采用专业技巧，处理社区问题，推进社区发展。

目标

- 促进居民参与，解决社区问题：帮助居民建立参与解决社区问题的信念，使其树立信心，传授其解决社区问题的知识和技巧，培养居民骨干。鼓励居民参与社区活动，群策群力解决社区问题，促进社区自决能力的提升。同时，在解决问题的过程中，社会工作者也注重发现居民的潜能，改善居民自我形象，培养居民独立自主的精神。
- 改善社区关系，提升社区意识
  - 对外关系：指社区通过与政府机构、辖区单位建立良好互动关系，表达居民的意见和诉求，争取资源，解决社区问题和满足社区需求。
  - 对内关系：一方面是指社区内部各组织之间的关系，社会工作者致力于推动各个组织建立互信互赖的关系，合力解决社区问题，促进社区凝聚力的形成；另一方面是指居民和居民之间的各种关系，社会工作者致力于推动社区居民之间的交流、沟通、协商与合作。
- 挖掘社区资源，满足社区需求：要重视挖掘社区中的人力资源；重视社会政策研究工作，为社区居民和服务对象寻求政府资源的支持；重视辖区单位（或组织）的资源发展工作，推动社区建设，促进社区和谐。

- **城市社区社会工作的主要内容**
  - 社会公共服务
    - 社区就业服务：开发社区就业岗位，鼓励多种形式就业；宣传和执行落实再就业优惠政策；开展社区就业服务和就业培训。
    - 社区福利服务：为老年人、残疾人、青少年、贫困者以及优抚对象提供服务。
    - 社区教育
      - 含义
        - 基本内容：社区内正规化的教育课程及一般非正规但有系统化学习目标的社区活动。
        - 实施取向：一是学校本位，根据学校的条件和需要，发展与社区的教育合作，以达到培养学生社区归属感、公民责任意识等教育目标，同时也让社区居民有享用学校设施及活动的机会。二是社区工作本位，以建立社区居民的互助关系为基础，鼓励居民参与社区公共事务，提高社区居民的觉悟，进而改善生活质量。
      - 内容
        - 从社区教育的基本目标看，主要内容：补偿式教育；控制式教育；发展式教育。
        - 从社区教育的服务功能角度看，主要内容：家庭生活教育；公民教育；成人教育；健康教育。
    - 社区治安
      - 我国社区治安的组织体系：街道办事处、社区居民委员会、社区内企事业单位的保卫部门、物业管理公司、社区居民等，以及群众性自治的治安保卫组织“治安保卫委员会”。
      - 内容：推动社区“治保会”更好地履行社区治安的工作。主要内容有，宣传教育工作；协助公安机关开展工作；协助有关部门加强对外来人口的服务与管理；向政府及公安机关反映社区治安动态，提出对社区治安管理工作的意见、要求和建议。
    - 流动人口服务
      - 流动人口城市融入相关服务：青年城市融入培训、交友联谊、文体娱乐、教育培训、法律服务、心理服务以及青年自组织培育等。
      - 流动儿童服务：以居家安全教育、身心健康教育、亲子沟通教育等为主题的社区教育服务，以城市生活体验为主题的城市融合服务，以人际关系成长、学业辅导、就业培训等为主题的青少年成长服务等。
      - 协助开展流动人口计划生育管理服务：开展流动人口计划生育登记、药具发放、计划生育与生殖健康宣传等服务。
  - 社会志愿服务
    - 策划社区志愿服务项目，带领志愿者开展服务；发掘培养志愿者骨干，培育扶持社区志愿服务组织；组织开展志愿者培训，提升服务水平；做好志愿者管理，推动志愿服务事业持续发展。
- **农村社区社会工作的主要内容**
  - 农村社区建设：开展农村社区服务试点；提升农民素质、能力；培育发展农村社区社会组织。
  - 农村扶贫开发：执行国家扶贫开发相关政策，使政策更好地惠及贫困人口；在一些地区开展促进农村生计发展的社会工作服务项目。
  - 农村特殊群体社会服务：农村留守儿童社会服务；农村留守老人社会服务；农村留守妇女社会服务。

- **社区社会工作的过程**
  - 社会分析
    - 社区类型分析：商品住宅区；单位型社区；经济适用房住宅区；老旧小区。
    - 社区基本情况分析：社区的名称、发展历史；社区的地理位置及周围的生态环境；社区的人口结构；社区组织或单位资源。
    - 社区问题分析：社区内共同性问题分析；社区内群体性问题分析。
    - 社区需求分析：规范性需求；感觉性需求；表达性需求；比较性需求。
  - 社区服务（活动）方案策划
    - 服务（活动）策划前的分析工作：服务对象分析；问题分析；服务（活动）的逻辑推进步骤分析。
    - 服务（活动）策划的过程：确认社区需求；了解社区居民或服务对象的特征；订立工作目标；评估自身的能力；制定工作进度表；程序编排。
  - 社区服务（活动）方案执行
    - 筹备阶段：主要进行的是人、财、物的配置以及服务（活动）的宣传和推广工作。
    - 服务（活动）阶段：主要开展的工作有预算管理、时间进度管理、服务品质管理、士气激励和提升。
    - 结束阶段：经费报销；服务资料及时归档；对专业社会工作者和志愿者进行表彰；对服务（活动）成效进行评估。
  - 社区服务（活动）方案评估
    - 评估方法：定量评估法和定性评估法。
    - 评估内容
      - 方案成效评估的方法有两种：定量的方法，通过事先设计的问卷，采用问卷调查法，收集社区居民和服务对象参与服务后的满意度。定性的方法，通过深度访谈、观察、文件档案整理分析来评价社区服务方案的成效。
      - 方案过程评估一般只能采取定性评估法，重点是总结方案设计情况，以及方案筹备、进行和结束等阶段的基本情况。
- **主要方法**
  - 资源连接
    - 含义：社区资源是指可以被社区运用为社区居民服务的一切人力、物力、财力、文化和组织等资源。
    - 社会资源的连接方式
      - 资源整合：包括了社区组织之间的协调、合作的过程。
      - 资源共享：参与资源共享的社区至少有两个、彼此之间都有资源可以共享、彼此有合作的协议、资源共享的目标明确等。
      - 资源流通：根据资源的不同特征，配置资源，采取组织、培训、咨询、合作等不同方法进行弹性使用，以保障资源能够被有效地协调和使用，发挥资源的最大效率。
  - 推动居民参与
    - 社区参与的层次和形式：告知（属于最低层次的参与）；咨询（比“告知”上升了一个层次）；协商（居民被邀请参加决策过程，但限定参与者的决策权）；共同行动（共同决策，共同分担执行责任，形成分工与合作）；社区居民自治（最高层次的参与形式）。
    - 影响社区居民参与的因素分析：参与价值；参与意愿；参与能力；强度因素。
    - 推动社区居民参与的策略：促进社区居民对参与价值的肯定；提升社区居民的参与意愿；提高社区居民的参与能力。
  - 建立社区支持网络
    - 个人网络；志愿者联系网络；邻里协助网络。

概念

- **定义**
  - 狭义：指在医疗保健机构中围绕疾病的诊断、治疗与康复过程所展开的社会工作专业服务，其内容主要包括协助病人及其家属解决与疾病相关的情绪问题、获取更多的资源以及对医疗过程的适应等。
  - 广义：不仅协助病人及其家庭解决与疾病相关的社会、心理问题，而且也注重对影响健康的社会心理因素的探索和开发，并且利用社区与社会的资源，推进医疗保健与社会福利的整合，促进对疾病的预防，保护公众健康。
- **功能**
  - 诊断与评估：对病人及其家庭的问题与需要进行诊断，制订解决问题的计划，筛选高危群体，评估疾病对病人的职业、日常生活以及情绪的影响等。
  - 咨询与辅导：促进病人及其家庭在行为、态度、情绪和环境等方面的改变，包括社会适应方面的咨询、危机干预、心理辅导和社会资源方面的咨询。
  - 寻求与整合资源：包括寻找病人所需要的资金、实物、服务资源等，协助病人完成申请的程序，并且利用媒体帮助病人获得必要的资源来协助解决问题。
  - 政策和倡导服务：促使医院内部在对病人服务的政策、措施、服务程序等方面有所改善，推动医院内相关组织工作的改善，包括组织架构、工作流程的修正，以符合病人和家属的最佳利益。
  - 多专业协调与合作：与医院内部或者社区机构的工作人员联系，讨论病人及其家属如何采用有效的方法获得预防疾病、照顾病人等服务，也讨论病人的社会心理功能，包括个案研讨会等。

特点

- 与医疗卫生体系相融合：医务社会工作者是医疗卫生服务系统中的一员，秉承社会工作的理念，在医疗卫生系统中开展社会工作服务，与医疗卫生系统的服务融为一体。
- 以服务对象的健康为主导：协助病人进行心理、家庭、社会环境等方面的调适，帮助服务对象从病痛中解脱出来，获得真正的健康。
- 以病人为中心。
- 服务规范的专业化：在医疗卫生系统从事社会工作必须了解、熟知各种相应的医疗规范，并且形成与此医疗规范相适应、相配合的服务规范。

需具备的相关知识

- 人类行为发展理论：包括人类行为发展规律、特点和阶段优势。
- 基本医疗常识和医学知识：包括医疗体系、保障制度、医疗流程、疾病治疗和康复规律等。
- 疾病的社会心理反应方面的知识：包括心理因素对疾病产生的影响、疾病引起的社会心理反应等。

特殊伦理议题与价值观

- 隐私保护；有限资源的有效利用；安乐死；药物或临床研究，必须遵守相关不伤害和告知原则，包括“知情同意书”必须通过相关伦理委员会讨论通过。
- 除了普遍价值理念外，还应该尊重服务对象的医疗权利、生活质量、医疗适应、意愿表达、恢复功能和资源支持等特殊价值的运用。

- **公共卫生领域社会工作**
  - 主要内容
    - 以流行病学的方法来认识社会问题对全人类健康状态和社会功能的影响，强调初级预防层面的干预。
    - 专注于通过干预，强化社区、家庭及个人的健康水平，以此提高他们的健康、福祉和社会心理功能，尽量减少残疾的发生和院舍化的照顾。
    - 在一个多学科的环境下，由社会工作者与其他健康以及相关专业人员合作，确保所有目标人群都能获取健康照顾和社会服务。
  - 担当角色：直接服务提供者、研究者、咨询者、管理者、项目计划者、评估者和政策制定者。
- **常见疾病的社会工作**
  - 慢性疾病与长期照顾的社会工作
    - 糖尿病
      - 饮食控制、运动治疗、健康教育、口服降糖药和胰岛素是糖尿病治疗的主要方式，其中饮食和运动治疗是基础。
      - 需求分析：对于疾病的认知及对于疾病和治疗的适应是其面对的两项重要需求，同时糖尿病患者也面对心理情绪支援、家庭支援网络及出院照顾等方面的需求。
      - 服务内容：医疗适应；疾病认知；心理情绪支援；家庭支援网络；出院照顾。
    - 心脏病
      - 心脏病主要类型：冠状动脉疾病、急性心肌梗死、充血性心脏病、先天性心脏病、心肌病和心绞痛等。
      - 需求分析：对于疾病的认知及对于疾病和治疗的适应是其面对的两项重要需求，同时心脏病患者也面对心理情绪支援、家庭支援网络及出院照顾等方面的需求。
      - 服务内容：在医疗适应、疾病认知、心理情绪支援、家庭支援网络及出院照顾等方面为患者提供全面的服务。
    - 终末期肾病
      - 是一种需要终身进行肾替代疗法治疗（包括血液透析、腹膜透析或肾移植）的慢性疾病。
      - 需求分析：对于疾病和治疗的适应需求、对疾病认知的需求、情绪支援需求、家庭社会支援网络需求、处理多种损失的需要、姑息治疗及临终关怀的需要等。
      - 服务内容：评估患者的心理社会状态；提供咨询和教育的工作；危机干预；提供临终关怀；个案管理；康复的辅助；团队合作；倡导。
    - 艾滋病（HIV）
      - 是一种特定的严重抑制人的免疫系统的疾病的症候群。HIV传播途径包括性接触、共用针头或输血感染、母婴传播。
      - 需求分析：对于疾病的认知及对于疾病和治疗的适应是其面对的两项重要需求。
      - 服务内容：促使患者依从治疗方案、医疗适应、疾病认知、心理情绪支援、家庭支援网络及出院照顾、疾病的预防、教育及为患者权利倡导。
  - 急诊室的社会工作
    - 必要性：病患及其家属的心理危机干预的需要；医疗团队及其成员的需要；急诊管理的需要。
    - 服务内容：支持病患及其家庭；协助配合医护人员；协调急诊管理。
  - （接下页）

（接上页）

- **常见疾病的社会工作**
  - 妇女儿童医务社会工作
    - 妇产科的内容
      - 女性生殖器官疾病的病因、病理、诊断及防治，妊娠、分娩的生理和病理变化分析，高危妊娠及难产的预防和诊治，女性生殖内分泌调理，计划生育及妇女保健等。
      - 常见话题：疾病适应问题、心理的调适问题、经济问题、情绪问题、家庭问题。
      - 服务内容：协助了解病情与治疗计划；疏导情绪；转介病友或志愿者；通过病友团体提供支持；协助医疗费的减免及申请社会资源。
    - 儿童的内容
      - 患者群体特点与需求：不同程度的心理问题（如焦虑、恐惧、抑郁）和行为问题（如攻击性行为、社交障碍、尝试自杀）。
      - 照顾者群体特点与需求：表现出较高程度的焦虑、自责、抑郁、恐惧等心理反应，因疾病所引起的夫妻关系、家庭经济负担等方面的问题。
      - 服务内容：①对儿童患者而言，社会工作者应该帮助其适应医院环境和治疗过程，降低其对于医院和治疗的恐惧感，帮助其认识疾病、适应治疗环境，缓解其因疾病产生的心理和行为问题。②对照顾者来说，社会工作者的工作重点是帮助个体或整个家庭从疾病造成的混乱中恢复正常，将整个家庭的功能调节到正常的状态。
  - 肿瘤治疗康复与纾缓疗护
    - 心理社会需求：情绪疏导与心理支持、良好稳定的沟通关系、经济与资源的整合协助、整合生命意义与心愿达成以及哀伤辅导的需求等。
    - 纾缓疗护是通过早期识别、积极评估、控制疼痛以及治疗其他症状（包括身体、心理、社会、灵性的困扰），以预防与缓解身心痛苦，从而改善患者及其家人的生活质量的一门临床学科。
    - 主要服务内容：①经济资源协助；②情绪心理辅导；③协调医患沟通；④社会福利咨询；⑤出院安置计划；⑥家属哀伤辅导等。
  - 精神卫生领域社会工作
    - 作用
      - 微观层面指在精神科医疗机构和社区中从事精神卫生临床社会工作服务的社会工作者，其角色是诊断者、辅导者、教育者、倡导者、转介者和协调者。
      - 宏观层面主要指在政策服务方面的角色，包括行政者、推动者和研究者。
    - 主要内容
      - 针对住院患者而言，社会工作服务主要包括：①住院适应；②心理支持；③各类治疗方法整合。
      - 针对精神病患者家属而言，社会工作服务主要包括：①减轻照顾者的压力；②获得精神疾病知识辅导和支持。
      - 针对社区精神康复而言，社会工作服务主要包括：①普及精神健康知识；②开展精神疾病患者康复训练；③社区资源连接；④提供咨询；⑤开展转介工作。
  - 人口与计划生育社会工作
    - 常见问题：生育、避孕、怀孕、不育、生产、优育和其他情绪问题。
    - 主要内容：宣传婚前咨询、妊娠咨询，提供包括各种避孕措施的有效性和副作用在内的避孕知识、疾病性传播的咨询、艾滋病教育与咨询、流产咨询、不育咨询、家庭和睦咨询、优生优育倡导，进行社区规划以开展计划生育服务，创造把计划生育当作一项法定服务来接受的良好社区氛围。

- **公共卫生领域社会工作常用方法**
  - 个案工作：危机干预咨询辅导，提供临时救助；帮助安家和重聚，获取基本生活物资；提供特殊协助；通过个案的管理实施个别化服务。
  - 小组工作：健康教育和培养良好生活习惯特别适合运用小组工作方法。如慢性疾病的管理、康复和疾病适应；孕妇减压小组、孕期知识教育小组。
  - 社区工作：健康教育、预防接种、0～6岁儿童健康管理、孕产妇健康管理、患者健康管理、2 型糖尿病患者健康管理、传染病知识的社区宣传、突发公共卫生事件报告和处理以及卫生监督协管等服务。
  - 项目管理：收集和研究资料，发现问题，宣传健康观念；被赋权和增值，与社会服务机构建立良好的伙伴关系。
- **医疗机构与疾病治疗领域社会工作常用方法**
  - 慢性疾病患者与长期照顾者
    - 个案管理
      - 社会心理评估：对患者社会心理状况、医疗适应、家庭社会支持系统及经济状况等做全面的评估，发掘患者各方面的需求及优势。
      - 治疗依从性管理：评估和界定依从治疗的问题；制定治疗方案；为了促进行为改变可以尝试促进行为的改变、激活社会支持、促进家庭成员共同承担责任3种方法；维持患者的依从。
      - 压力管理：压力来自于个人、家庭、工作（学业）和社会等方面。由于不恰当的压力给人们的身—心—灵带来不同程度的伤害和影响，影响着疾病的治疗和康复。
    - 小组工作：沟通技巧训练；健康教育。
  - 急诊室
    - 常见问题：应激障碍症；心理—社会反应；哀伤。
    - 主要方法
      - 危机干预：积极介入医疗过程，辨识服务对象的失落感及个人的压力生活事件，及时进行干预。危机干预的目的在于缓解最急迫性的问题。
      - 出院准备服务：整合医疗、社会、财务资源，利用个案管理的原则，在病患住院期间，安排适当服务使病患及家属能及时获得适当后续照顾。社会工作者协助病患进行出院准备，能使病患获得连续性照护，并排除在出转院时所可能面临的风险事故。
      - 社会心理评估：针对特定疾病为病患进行社会心理功能评估；对于高风险个案，需要持续性的评估。
      - 咨询服务：一般性的咨询服务，诸如相关手续办理的程序、医疗救助政策咨询、社区资源与活动，以及疾病适应与照顾上需注意的事项。

（接下页）

（接上页）

- **医疗机构与疾病治疗领域社会工作常用方法**
  - 女性患病
    - 常用方法
      - 个案工作：与医生进行沟通；鼓励案主与医生面谈；参加支持性小组，并根据需要，进行社会资源连接，推荐其相关社区资源。
      - 小组工作：根据病患需要可分为教育小组、成长小组、支持小组、心理治疗小组、任务小组等。
  - 肿瘤与纾缓疗护
    - 肿瘤/癌症患者
      - 人本主义作为一种价值取向应当贯穿于社会工作者所提供的情绪心理辅导、出院计划、纾缓疗护等服务过程，协助服务对象在调适心理社会功能转变的过程中得到自我成长。
      - 社会心理评估维度：心理情绪反应、人际关系的状况、角色功能转变、经济资源系统、生命意义的探求5个方面。
    - 纾缓疗护：协助病人及其家庭参与服务计划；获取信息和资源；调解家庭问题并提供支持；协调并组织协助病患的个案会议；提供转介服务。
- **精神卫生领域**
  - 需求评估与干预流程：精神病患者及其家属的生理—心理—社会评估、精神病患者及其家属社会工作的干预流程。
  - 社会工作干预方法
    - 认知行为疗法步骤：详细讲述问题行为；收集数据；设定目标；行为介入；家庭作业；行为改变的强化；行为改变的认同；防止故态复萌。
    - 小组工作：通过引导、教育、指导及小组成员间的经验分享、情绪支持、回馈等互动过程，以教育性、治疗性为主，将心理教育内容和治疗性技术贯穿于小组工作过程中。
- **人口与计划生育**
  - 在整体干预时运用优势视角的评估策略，在社会工作者之间和其他专业团队间进行协调一致的工作。
  - 社会工作者既是服务的传递者、资源的动员者，也是政策的倡导者与服务对象权益的维护者。
  - 依托社区成员积极参与，综合运用不同方法满足不同群体的需要。

概念：是指专业社会工作者运用社会工作的专业理念与方法，在企业内外开展与职工的工作岗位适应、劳动环境协调、职业福利保障、职业生涯发展以及劳动关系协调等有关的服务工作与管理工作，其目的在于通过促进职工的发展和福利目标的实现，保障职工利益、提升劳动效率、促进企业和职工共同发展。

特点

- 争取职工的职业福利是企业社会工作的核心内容。
- 协助监督企业落实涉及职工权益的法律、法规，维护职工福利权益。
- 因地制宜开展和设计有特色的服务项目是企业社会工作的主要任务。
- 兼顾公共性、公益性与多方共赢的统一是企业社会工作的主要策略。

功能

- 提供物质帮助，协助困难职工摆脱困境。
- 为企业职工提供心理疏导和支持。
- 协调内外关系，增强企业组织的凝聚力。
- 维护职工合法权益，体现社会公平正义。
- 预防问题产生，保障社会和谐均衡稳定。
- 促进能力发展，实现社会的持续创新。

目前对企业社会工作的需要

- 职工人数不断增加，企业社会工作的服务对象增多。
- “强资本弱劳动”，维护社会公平和公正任务艰巨。
- 职业的压力越来越大，呼唤发展为职工服务的企业社会工作。
- 下岗、失业者群体不断出现，需要大量的帮贫解困工作。
- “80后”“90后”新型劳动者群体，需要更加人性化的服务。

企业社会工作对象：职工个体及职工家属；职工群体；企业整体或企业内的管理部门；一个行业或一个社区；整体社会。

企业社会工作服务的提供者

- 类型
  - 企业内的社会工作者：一是独立设置的社会工作部门；二是设在工会内的社会工作部门；三是在人力资源部门工作的专职社会工作者。
  - 社会组织中的企业社会工作者：一类是专门以企业社会工作为服务目标和服务领域的社会工作事务所；一类是提出企业社会工作服务方向和服务项目要求，并提供一定的项目经费支持和项目过程监督的协会、基金会等。
  - 政府部门的企业社会工作者：利用自身优势在倡导、监督企业落实社会责任方面具有不可替代的功效。
  - 工会等人民团体的企业社会工作者：工会、青年团、残联等人民团体，尤其是以维护职工权益为主要职责的工会在为企业职工提供服务方面起着特殊的作用。
- 角色：咨询辅导者；促进者；联结者；调解者；教育者；协调者；倡导者。

服务内容：职工福利服务、职工职业生涯规划、职工情绪管理、职工素质提升、职业安全与健康、职工休闲生活与服务、职工工作与生活平衡的服务、劳动关系协调、企业文化和职工文化建设、困难群体关怀、企业履行社会责任。

- **个案工作**
  - 问题分类：一般信息咨询性问题、人际交往和感情问题、家庭问题、适应问题、情绪问题、资源提供与心理支持问题、法律援助和权益保护问题。
  - 对象来源：厂医转介的职工、管理部门工作员发现并介绍的职工、职工家属或亲友介绍的职工、社会工作者主动发现的职工、自己主动寻求帮助的职工等。
  - 过程：接案、预估、计划、介入、评估与结案。
- **小组工作**
  - 对象和内容
    - 对职工：协助他们适应工作环境，增加生活乐趣，解决心理困扰，学习社会交往技巧，适应劳资关系，促进劳工福利，改善工作环境等。
    - 对管理人员：促进管理与领导能力，帮助他们了解职工心理动力，协调劳资关系，寻求合理有效的生产方式等。
  - 小组的类型：兴趣、娱乐小组；成长小组；支持小组；教育小组；治疗小组。
  - 小组的过程：需求评估；确定目标；招募组员；制订小组计划书，并按计划开展小组活动；评估。
- **社区工作**
  - 企业社区工作的概念：企业是一个特殊的社区，是一个有着清晰的地理范围、居民（职工）、文化联结、追求目标的社会共同体。
  - 应 用
    - 起始点就是首先将企业作为一个社区来看待，以整个社区及社区中的居民为服务对象，提供“助人的、利他的”服务。
    - 主要对象是“居民”——职工的生活与情绪的组织与发展，把对他们提供各项利他的、助人的服务纳入社区方法的宏观考虑之中。
    - 从功能上看，企业比起普通社区就有很多管理上的特殊要求。企业社会工作在运用社区方法工作时，就必须注意到这些管理上的约束，在对方法流程的设计时就必须将之设置于这些管理制度的框架内。
    - 企业社会工作的社区方法及其运用，也要遵循社区工作的一般过程。
    - 采取多种形式动员组织职工参与各种社区活动，比如围绕生产、生活的竞赛活动，企业各项规章制度的宣传和教育（安全制度、福利制度、劳动制度），连接企业内外社会资源的职工及其家属的互助互济的社会支持活动（政府、社区、非政府组织NGO）等。
    - 通过组织宣传，汇集职工对企业生产发展、工资福利等方面的意见，引导企业职工能够合理、合法表达自己的意见、维护自身权益，与企业管理方进行对话与沟通，提升职工的自我权利意识，帮助职工成为企业公民，消除因沟通不畅引发的激烈冲突。

2018 社会工作者职业水平考试

考点精编与真题详解·初级

(综合能力+实务) 第4版

真题分册

单学娴 主编

机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS

第四篇 社会工作者考试（初级）真题与答案解析

2013 年全国社会工作者职业水平考试

助理社会工作师（初级）

社会工作综合能力

一、单项选择题（共 60 题，每题 1 分，每题的备选项中，只有 1 个最符合题意）

1. 从专业社会工作视角看，下列体现“助人自助”内涵的说法是（　　）。
   A. 牺牲自己利益帮助他人　　B. 帮助他人就是肯定自己
   C. 协助他人自己帮助自己　　D. 帮助他人自己成就自己
2. 王大妈是社区的热心人，她经常帮助社区居民调解家庭纠纷和矛盾。小杜是综合服务中心的社会工作者，为所在社区的居民提供婚姻和家庭辅导服务。与王大妈相比，小杜从事的专业助人活动的特点是（　　）。
   A. 职业性　　B. 参与性　　C. 志愿性　　D. 实践性
3. 老张因为交通事故入院，面临截肢。医务社会工作者小董接案后对老张提供以下服务：邀请资深心理咨询师对老张及其家庭进行危机处理，向交通部门申请尽快出具交通事故责任认定书，协助其家属申请医疗救助和法律援助，寻找假肢生产企业和康复医院等，小董的服务体现了社会工作（　　）的特点。
   A. 注重专业价值　　B. 多方协同　　C. 职业助人活动　　D. 双方合作
4. 某高校应届毕业生因就业问题普遍出现了焦虑、不安等情绪。该校社会工作者小芳在了解具体情况后，一方面为他们开展有关面试技巧和就业咨询等服务；另一方面积极收集就业信息，向用人单位推荐毕业生。小芳提供的上述服务中，体现了社会工作对服务对象层面目标中的（　　）。
   A. 维护社会稳定　　B. 缓解困难　　C. 促进社会公正　　D. 解救危难
5. 小清双目失明，生活陷入困难。社会工作者小明协助小清申请了低保，又为小清联系了职业培训机构，帮助小清找到了工作。目前小清收入稳定，对生活充满信心和希望。小明工作中突出体现社会工作功能的做法是（　　）。
   A. 恢复了小清的正常生活　　B. 维护了小清的社会权利
   C. 改善了小清的工作环境　　D. 增进了人们对残障人士的理解
6. 社会工作将帮助有需要的人，服务社会困难群体，促进社会福利和社会公正作为自己行动的目标，这说明社会工作的灵魂是（　　）。
   A. 专业价值观　　B. 专业助人技巧　　C. 服务对象利益　　D. 专业助人过程
7. 小光今年 10 岁，父亲在外打工，母亲一个人在家忙里忙外，没有时间照顾他，小光养成了很多不良习惯，还不服从母亲的管教，母子关系日渐紧张。社会工作者小陈多次与小光母子会谈，帮助他们改善亲子关系，并为他们寻求各方面支持，协助他们走出困难。小陈提供的是社会工作领域中的（　　）。

A. 矫治服务　　B. 康复服务　　C. 家庭服务　　D. 就业服务

8. 根据社会工作价值观，社会工作者在专业实践活动中应当（　　）。

A. 为了做好服务要认同服务对象的价值观，不做批判

B. 坚持专业导向，依据服务对象的信仰提供专业服务

C. 努力说服服务对象接受正确价值观，以纠正其错误言行

D. 针对不同服务对象的独特需要，采取不同的服务方法

9. 初中生小强学习成绩一直不好，老师和家长都十分头痛，他变得自暴自弃，学校社会工作者小王坚持帮助小强重新建立自信，使其逐渐对学习有了兴趣，学习成绩稳步提高。小王这样做的原因是他相信小强有（　　）。

A. 平等价值观　　B. 改变的潜力　　C. 公正价值观　　D. 合作的能力

10. 小林向社会工作者小王求助，他近日因高考选专业的问题感到十分苦恼，父母希望小林学医，爷爷奶奶都劝他学建筑，老师和朋友又提出其他意见。针对上述情况，根据社会工作专业伦理，小王最适当的做法是（　　）。

A. 劝说小林遵从长辈的建议　　B. 鼓励小林选社会地位较高的专业

C. 说服长辈听从小林的选择　　D. 协助小林分析各种选择的利弊

11. 某医院社会工作者小张与服务对象王某深入接触后得知，王某因不堪病痛折磨产生了自杀念头。小张应采取的做法是（　　）。

A. 根据保密原则，不向任何人透露王某的自杀想法

B. 根据自决原则，不再劝说王某放弃自杀的念头

C. 立即通知王某的家属和主治医生，做好防范措施

D. 暗示王某的家属和主治医生王某有异常情况，要加以关注

12. 某福利院的社会工作者小马发现院内一位失智老人的儿子伪造老人签名，将老人的房产转到自己名下。下列做法中，正确的是（　　）。

A. 家丑不可外扬，从维护老人利益的角度出发，小马要为此事保密

B. 根据服务对象自决的原则，老人不求助，小马不能采取行动

C. 这是老人的家事，小马不必干预

D. 小马应向福利院相关部门报告此事

13. 初中生小影平时学习很紧张，但她还是希望能挤出时间和同学们一起去唱歌、打球。根据马斯洛的需要层次理论，小影的这种想法是出于（　　）。

A. 对安全的需要　　B. 对归属与爱的需要

C. 对尊重的需要　　D. 对自我实现的需要

14. 安全型依恋关系会促进自我认识更早地形成，这种关系主要产生于（　　）。

A. 2～3 岁　　B. 6～7 岁　　C. 12～17 岁　　D. 18 周岁以上

15. 张大爷五年前退休，没有子女，老伴去世后一直独居在家。最近，他摔伤了腿，医生告诉他需卧床半年，高额的医药费开支让他不堪重负。他深受打击，觉得自己活不长了，半夜常常做噩梦，社会工作者介入后，经评估张大爷面临的主要问题是（　　）。

A. 退休后产生的无用感　　B. 经济支出增加导致生活困境

C. 对疾病和死亡产生的恐惧感　　D. 人际交往少导致孤独寂寞感

16. 小波的父母平时鼓励他养成良好的学习习惯，督促他按时完成作业，在报特长班时也会征求他的意见。小波在学校遵守纪律，期末选三好学生时很多同学都投了他的票。小波

的家庭教养模式属于（　　）。

A. 娇纵型　　B. 专制型　　C. 放纵型　　D. 民主型

17. 某社会工作服务机构组织新入职的员工春游，大家通过春游活动，加深了彼此的了解，提升了团体的凝聚力。根据阿尔德弗尔的理论，这一做法主要是满足了员工的（　　）。

A. 尊重需要　　B. 自我实现需要　　C. 成长需要　　D. 关系需要

18. 小文最近经常迟到、逃学。学校社会工作者小翁联系了小文的父母，了解到他们正在闹离婚，提醒他们注意可能对小文造成的负面影响，建议他们尽量多关心小文。这里小翁运用的是心理社会治疗模式的（　　）技巧。

A. 直接影响　　B. 人格发展反思　　C. 间接治疗　　D. 资源链接

19. 社会工作者小马对服务对象说："听了你刚才讲的我对你的情况有了基本了解，包括你什么时候出现烦恼，当时发生了什么事情，还有你是怎么面对和处理的。"从这段谈话中可以看出，小马运用的是（　　）。

A. 心理诊断　　B. 缘由诊断　　C. 分类诊断　　D. 动态诊断

20. 14 岁的初中生小茜经历了一次严重的交通事故。此后一个月，小茜一直感到恐惧，一听到汽车鸣笛声就大喊大叫，晚上睡觉一定要家人陪伴。家长为此向社会工作者求助。社会工作者依据专业知识判断，小茜所面临的危机属于（　　）。

A. 情境危机　　B. 成长危机　　C. 认知障碍　　D. 沟通不良

21. 社会工作者在制订个案工作服务计划时，涉及的基本工作内容是（　　）。

A. 促使有需要的求助者成为服务对象　　B. 对服务对象面临的问题进行评估

C. 确定服务开展的基本阶段和方法　　D. 与服务对象签订正式的工作协议

22. 初中生小冲与同学的关系很差，为此经常受到老师批评。学校社会工作者小张知道后，主动与小冲的班主任联系，要为小冲进行个案辅导。小冲初次与小张会谈时，以为又会挨批评，表现得十分紧张。为缓解小冲的紧张情绪，小张想采用积极主动的技巧来开展工作。下列表述中，小张最宜采用的表述是（　　）。

A."看起来你有点儿紧张，其实，很多人也有过和你一样的经历。"

B."看起来你有点儿紧张，你看这里有不少书，你先说说这里有你喜欢的书吗?"

C."看起来你有点儿紧张，那我就从头和你说起吧!"

D."看起来你有点儿紧张，其实我是想帮你减少和同学的争执，还能少挨批评，你说怎么样?"

23. 社会工作者与服务对象面谈时有如下对话：

服务对象："我和妻子的关系很差，最近在想要不要离婚。"

社会工作者："哦。"

服务对象："我们结婚好几年了，开始时关系很好，但最近这半年就越来越差。"

社会工作者："哦。"

服务对象："半年前我失业了，一直找不到工作，她就经常骂我没出息。"

社会工作者："你失业这半年来，和妻子的关系越来越差，尤其是她经常骂你没出息，你觉得她不理解你的苦衷……"

这段对话中，社会工作者使用的技巧是（　　）。

A. 对质　　B. 同理　　C. 建议　　D. 对焦

24. 社会工作者小李对某服务对象说："我也有过和你差不多的经历，我可以对你说说我当

时是怎么处理的，看看对你有没有帮助。不过，这只是我的个人经验，不一定完全适合你。”上述对话中，小李采用的是影响性技巧中的（　　）。

A. 自我披露　　B. 提供信息　　C. 提供建议　　D. 提出忠告

25. 在个案工作会谈时，社会工作者将服务对象谈到的重要信息进行概括和归纳，以便加深服务对象对自身需要的理解和认识，该会谈技巧称为（　　）。

A. 澄清　　B. 摘要　　C. 对质　　D. 复述

26. 在小组初期，需要以“小组契约”的方式来帮助小组形成规范。小组契约是社会工作者与组员之间的一种协议约定。下列内容中，属于小组契约的是（　　）。

A. 破冰游戏的活动安排　　B. 组员之间的互动行为规范

C. 出席会议的注意事项　　D. 小组活动的具体实施方案

27. 社会工作者拟为某监狱的服刑人员开展一个小组，目标是矫正他们的越狱行为。社会工作者最宜选择的小组类型是（　　）。

A. 互助小组　　B. 成长小组　　C. 支持小组　　D. 治疗小组

28. 一次小组活动中，组员小张突然质疑组员小刘，认为他在小组中过于表现自己，让其他组员没有表达机会，小张的话立即得到其他组员的响应，纷纷指责小刘。此时，社会工作者首先应当做的是（　　）。

A. 处理抗拒行为　　B. 处理组员的不满情绪

C. 结束小组讨论　　D. 请小刘回应小张的质疑

29. 社会工作者小陈这两天正忙于一个小组的筹备工作。根据小组工作准备阶段的要求，社会工作者首要的工作任务是（　　）。

A. 制定小组规范　　B. 制定小组契约　　C. 招募与精选组员　　D. 选择活动场所

30. “接下来，我提议，为了保证我们每次的小组活动都能顺利进行，请大家在自己手中的纸条上写下你希望所有组员在小组活动中都能遵守的规定，写好后贴在我们的黑板上。”社会工作者的这段话最有可能出现在小组工作的（　　）阶段。

A. 准备　　B. 开始　　C. 中期转折　　D. 后期成熟

31. 社会工作者小王针对某社区矫正对象的需求和问题，拟开展一个小组，旨在恢复个人社会功能，发掘个人潜能，解决社会适应问题，并重新建构自信和社会支持网络。此小组适于采用（　　）开展工作。

A. 发展模式　　B. 社会目标模式　　C. 预防模式　　D. 危机干预模式

32. 在一次小组活动中，一位组员诉说了自己以往许多挫折后的感受。社会工作者对他表示理解，并说：“在过去的两年里，您经历了许多痛苦，失业了，又离婚了，我能体会您的心情。如果我也经历这些事，我不知道会不会处理得像您一样好。”社会工作者的上述回应中，采用与组员沟通的技巧是（　　）。

A. 交流信息　　B. 适当帮助梳理　　C. 积极回应　　D. 适当自我表露

33. 在社区居民成长小组的第三次活动中，组员老王和老张因对某个问题的处理意见不同而争执起来，双方都试图让对方接受自己的意见，以争取在小组中的权威地位。上述情形体现了这一阶段组员具有（　　）的特点。

A. 谨慎与试探　　B. 挑战与冲突　　C. 抗拒与防卫　　D. 疑虑与疏离

34. 社会工作者老金在某外来人口聚居的社区开展工作。通过一段时间的了解和接触，老金发现大部分居民对社区内部和周边的服务资源很不熟悉。如果运用地区发展模式，老金

宜采取的实施策略是（　　）。

A. 促进居民成长　　B. 团结邻里　　C. 社区教育　　D. 社会参与

35. 社区工作的不同阶段都会将居民中有影响力的带头人作为主要工作对象之一。在准备阶段，社会工作者与居民中的带头人接触的主要目的是（　　）。

A. 了解社区内的权力结构　　B. 培养居民小组的负责人

C. 加强居民带头人的执行能力　　D. 提升居民带头人的沟通能力

36. 社会工作者小傅拟运用照顾模式为本社区的失智失能老人提供服务。下列服务项目中，最能体现“在社区照顾”实施策略的是（　　）。

A. 由家庭成员、邻里和志愿者等为失智失能老人提供服务

B. 在社区为这些失智失能老人建立小型护理中心

C. 帮助失智失能老人的家庭成员组成互助小组

D. 社会工作者定期走访慰问失智失能老人的家庭

37. 关于社会策划模式的说法，正确的是（　　）。

A. 社会工作者一般扮演技术专家的角色

B. 注重社区长远发展，强调过程目标的实现

C. 社会工作者一般扮演使能者的角色

D. 注重社区文化建设，强调方案实施的结果

38. 社会工作者小赵就社区环境问题逐户征求居民的意见。来到居民老张家时，老张热情邀请小赵进屋。进屋后，小赵发现老张家中正好有客人。于是表示不知道家里有客人，可以改日再来拜访。小赵的做法体现了社会工作者在与居民接触过程中的（　　）技巧。

A. 澄清　　B. 同情　　C. 关注　　D. 体谅

39. 某社区社会工作者召集居民小组长开会，讨论如何整治社区环境卫生。在讨论过程中，大家就一些细节问题争论不休。为了确保会议的顺利进行，社会工作者应该（　　）。

A. 总结会议内容，表明自己的立场和观点

B. 复述发言者的想法，帮助他们阐明意见

C. 运用聚焦技巧，把大家的注意力转移到主要问题上

D. 延长会议时间，让每位参会人员充分发言

40. 社会工作者小陶打算利用地区发展模式在一个新建小区开展社区工作。小陶在接触居民时，了解到有些居民反映小区的交通不便，希望有公交线路经过小区。小陶对此也深有体会。小陶的下列做法中，体现地区发展模式特点的是（　　）。

A. 让居民通过充分的讨论来分析交通不便问题的重要性和紧迫性

B. 联系公交公司和有关政府部门重新规划本地区的公交线路

C. 代表居民向公交公司和有关政府部门反映问题

D. 告知居民该问题难以得到迅速解决并提出替代性的解决方案

41. 社会工作者老张正在主持一次居民会议，商量如何解决社区居民乱停车的问题。居民田阿姨首先发言，提议要处罚那些乱停车的车主。居民小梅立即表示反对，认为社区乱停车的问题主要是因为停车场地的规划不合理。老张这时应该做的是（　　）。

A. 提出小梅的看法并不客观　　B. 表明自己对这两种观点的态度

C. 让参会者对这两种观点进行表决　　D. 让参会者对这两种观点发表看法

42. 社会工作者小王发现社区里有很多外地移居过来的老人，他们因语言不通、生活习惯不

同等原因，不适应社区生活，急需得到帮助。为此，他最近在策划一个服务计划，希望通过整合社区资源，运用社会工作专业方法，开展一系列活动帮助老人融入社区。从社会服务策划形式看，小王的上述工作过程属于（　　）。

A. 服务战略策划　　B. 服务创新策划

C. 社会服务机构策划　　D. 方案发展策划

43. 某儿童福利机构在策划的“六一”儿童节活动方案中制订了总目标和影响性目标，并细化为各项服务目标。社会工作者在确定上述服务目标的优先次序时，首先需要考虑的是（　　）。

A. 机构的发展目标　B. 机构的可用资源　C. 机构的服务对象　D. 机构的社会影响

44. 在志愿者管理中的需要评估与方案规划阶段，志愿者评估是十分重要的工作，其评估重点是（　　）。

A. 志愿者的人格特质　　B. 志愿者的参与动机

C. 志愿者的服务表现　　D. 志愿者的领导能力

45. 某社会工作服务机构的“新公民发展计划”招募了一批志愿者并进行培训，旨在通过他们的陪伴与协助，帮助城市中的外来务工人员子女融入城市生活。志愿者培训的主要内容应是（　　）。

A.“新公民发展计划”的资源配置　　B. 社会工作服务机构的运作方式

C. 外来务工人员子女的性格特点　　D. 志愿者的绩效评估标准

46. 某社会工作服务机构负责人想向政府申请经费，支持机构开展刑满释放人员的安置帮助服务。在项目申请书中，为说明经费使用的具体绩效，他陈述了经费申请理由、经费用途、经费测算方法、经费管理措施和项目预期效果。他在项目申请书中还需说明(　　)。

A. 项目的详细服务计划　　B. 项目的人员队伍沟通

C. 项目的社会交代方法　　D. 项目的组织机构简介

47. 下列企业捐赠动机中，属于“市场营销”的是（　　）。

A. 赢得良好声誉　B. 争取潜在客户　C. 获得税费减免　D. 获得员工认同

48. 关于定量研究与定性研究特点的说法，正确的是（　　）。

A. 在定量研究中，研究者往往被研究对象视为自己人

B. 在定量研究中，研究假设经常在资料搜集中逐步完善

C. 定性研究主要收集数字信息

D. 定性研究的结果不做推论

49. 社会工作者小李通过问卷来了解老年人的社区照顾需求，他设计了一道封闭式问题“您的生活能自理吗？（1）完全能自理；（2）完全不能自理”。关于这道问题答案设计的说法，正确的是（　　）。

A. 满足穷尽性，满足互斥性　　B. 满足穷尽性，不满足互斥性

C. 不满足穷尽性，满足互斥性　　D. 不满足穷尽性，不满足互斥性

50. 根据问卷设计的要求，下列问题和答案中，设计最合适的是（　　）。

A. 你的出生地是_____。

（1）上海　（2）其他地区　（3）外国

B. 你的年龄是_____。

（1）24 周岁及以下　（2）25～29 周岁　（3）30～34 周岁　（4）35 周岁及以上

C. 根据本市政策，考上社会工作师可以增加工资，你愿意报考社会工作师职业水平考试吗？

（1）愿意　（2）说不清　（3）不愿意

D. 你父母支持你去北京工作吗？

（1）支持　（2）不支持　（3）不知道

51. 在社区老年人外出活动结束后，社会工作者小林设计了一份调查问卷，旨在了解社区老年人参与外出活动的满意度。这份调查问卷中涉及 3 个问题。根据问题设计的排序原则，适宜的排序是（　　）。

（1）总体上看，您对社区居委会组织的老年人外出活动满意吗？

□ ①非常满意　□ ②比较满意　□ ③一般　□ ④比较不满意　□ ⑤非常不满意

（2）对于以后社区居委会组织的老年人外出活动，您有什么具体的建议？

（3）您参加过社区居委会组织的老年人外出活动吗？

□ ①参加过　□ ②没参加过

A.（2）（1）（3）　B.（3）（2）（1）　C.（3）（1）（2）　D.（2）（3）（1）

52. 社会工作者小于采用个案研究方法对某社会工作服务机构的运行机制进行研究，他侧重介绍服务机构的组织架构，描述服务输送的具体流程，探讨服务输送的各方关系，分析服务输送过程的优点和不足，最后提出服务输送的改善建议。小于的上述研究体现出个案研究的特点是（　　）。

A. 帮助社会工作服务机构完善服务输送过程

B. 验证社会工作服务机构运行机构的研究假设

C. 追求研究资料的研究结论的精确性

D. 揭示社会工作服务机构运行的因果关系

53. 社会政策可以通过政府社会福利供给等措施，来降低初次分配中出现的不平等效应，并减少社会矛盾。上述内容体现了社会政策的（　　）。

A. 政治功能　B. 经济功能　C. 文化功能　D. 社会功能

54. 根据《妇女权益保障法》，关于妇女劳动和社会保障权益的说法，正确的是（　　）。

A. 用人单位在录用职工时，在劳动合同中可以规定限制女职工生育的内容

B. 用人单位应施行男女同工同酬

C. 用人单位可以因结婚、怀孕等情形，降低女职工的工资

D. 用人单位在入职、晋职方面，应优先考虑女职工

55. 根据《未成年人保护法》，未成年人是指未满（　　）周岁的公民。

A. 14　B. 16　C. 18　D. 20

56. 根据《婚姻法》，关于婚姻家庭关系的说法，正确的是（　　）。

A. 夫妻无相互扶养的权利与义务　B. 子女应当随父姓

C. 孙子女对祖父母无赡养义务　D. 非婚生子女享有与婚生子女同等的权利

57. 县级民政部门在对城市低保申请对象进行认定和审批时，依据的是（　　）。

A. 申请人家庭成员人均月收入是否低于当地低保标准

B. 申请人家庭是否有高龄老人

C. 申请人家庭是否有完全丧失劳动能力的残疾人

D. 申请人家庭是否有非义务教育阶段的在校生

58. 根据《城市生活无着的流浪乞讨人员救助管理办法》，救助站对流浪乞讨人员的救助是一种临时性社会救助措施，一次救助时间一般最多不超过（　　）天。

A. 5　　B. 10　　C. 15　　D. 20

59. 小林与其工作单位因合同履行的问题发生争议。关于双方劳动争议调解程序的说法，正确的是（　　）。

A. 若小林想申请劳动争议调解，只能书面申请

B. 一旦达成调解协议，双方必须遵守调解协议书，不得反悔

C. 若双方调解不成，可以向劳动争议仲裁委员会申请仲裁

D. 调解协议书由双方当事人签名后即可生效

60. 老王参加城镇职工基本医疗保险后，某日突发心脏病送医院治疗。根据我国城镇职工基本医疗保险相关规定，老王看病发生的各项医疗费用中，可以由基本医疗保险基金支付的是（　　）。

A. 膳食费　　B. 住院床位费　　C. 护工费　　D. 急救车费

二、多项选择题（共20题，每题2分。每题的备选项中，有2个或2个以上符合题意，至少有1个错项。错选，本题不得分；少选，所选的每个选项得0.5分）

61. 某社会工作服务机构为流动儿童设计的“乐学乐活发展计划”由一系列服务组成，包括流动儿童逃学辍学干预服务、流动儿童父母情绪管理、流动儿童生活习惯培养、流动儿童课业托管、亲子互动活动等。这一计划包含的社会工作主要领域有（　　）。

A. 青少年服务　　B. 家庭服务　　C. 心理健康服务

D. 学校社会工作　　E. 妇女社会服务

62. 关于社会工作价值观操作原则的说法，正确的有（　　）。

A. 社会工作者不应与服务对象分享其私人经历和感受

B. 社会工作者应当用统一的服务方法回应不同服务对象的需要

C. 社会工作者应当运用专业知识替服务对象做决定

D. 社会工作者应当尽可能地保护服务对象的隐私

E. 社会工作者应当接纳服务对象的价值观和个人背景特征

63. 社会工作者小李在一个少数民族聚居区开展工作，他认真了解少数民族居民的生活习惯、宗教信仰与文化习俗，以增加对他们的了解，准确把握他们的需要。小李的这些做法体现了社会工作价值观中的（　　）原则。

A. 知情同意　　B. 尊重　　C. 包容　　D. 接纳　　E. 赞同

64. 学龄前期儿童通过与他人进行互动，自我意识得到发展。下列属于学龄前期儿童自我意识组成部分的有（　　）。

A. 自我实现　　B. 自我体验　　C. 自我保护　　D. 自我控制　　E. 自我评价

65. 某职业高中一年级的学生小刚是社会工作者小李的社区矫正服务对象。在一次面谈中，小刚说：“你问我为什么抢劫，其实，我以前一直是个好学生。小学四年级时我来到这里，我的爸爸妈妈忙着做生意养家，根本不管我，老师对我其实很好。我的朋友都爱去游戏厅，这儿的游戏厅只要给钱，什么都不管。家里不给钱，我才变成这样的。”小刚的话表明，影响小刚实施抢劫的主要社会环境要素有（　　）。

A. 学校　　B. 大众传媒　　C. 家庭　　D. 朋辈群体　　E. 社区

66. 在个案工作的结案阶段，为了帮助服务对象理性面对服务的结束，社会工作者应采取的做法有（　　）。
A. 调动服务对象周围的资源，增强服务对象的社会支持
B. 预先告知服务结束的时间，让服务对象做好准备
C. 根据服务对象的情况，持续评估服务工作的效果
D. 与服务对象回顾取得的进步，让其做好独立面对问题的准备
E. 与服务对象一起探讨结案后的跟进方式

67. 社会工作者一般使用引领性技巧帮助服务对象探索自己过去的经验，以便让其更清楚自身的需要。下列社会工作者的表达中，运用了引领性技巧的有（　　）。
A. “您现在的做法与您之前的想法有很大差距，为什么?”
B. “听了您刚才的话，我认为您必须停止酗酒，否则您的家庭可能就破裂了。”
C. “您是说您的问题因为多次大幅度不成功造成的，是这样吗?”
D. “您刚才讲了很多方面，但我们时间有限，您能说说最想谈的是什么吗?”
E. “听了您刚才的话，我理解您现在的问题是因为您童年的不幸遭遇而产生的，对吗?”

68. 服务对象小米发现丈夫有外遇，十分痛苦，向社会工作者小刘哭诉，称自己想自杀。小刘运用危机介入模式对小米提供服务，其应遵循的工作原则有（　　）。
A. 案主自决　B. 注入希望　C. 集中目标　D. 及时处理　E. 展望前景

69. 社会工作者小郎在小组工作过程中遇到了问题，组员们都愿意与他进行一对一的交流，而组员间的交流却很少。为了促进组员间的沟通，小郎可以采用的技巧有（　　）。
A. 及时进行小结　B. 促进组员相互回馈
C. 帮助组员相互理解　D. 适当自我表露
E. 鼓励组员相互表达

70. 小组活动通常安排经验分享环节，其主要作用在于鼓励组员（　　）。
A. 评估小组活动是否达到目标　B. 调整小组目标和小组契约
C. 交流在小组活动中的成长　D. 总结在小组活动中的有益启示
E. 表达参与小组活动的感受

71. 某社会工作服务机构利用暑假开展了一个中学生人际交往能力提升小组。小组工作进行了一段时间后，组员出现了既想探索和了解自我，又害怕剖析和认识自我的情况，小组组员之间有时也会因为角色和权力的问题而产生冲突。面对这种状况，社会工作者的主要任务有（　　）。
A. 制定小组规范　B. 建立小组契约　C. 积极处理矛盾
D. 重新建构小组　E. 控制小组进程

72. 关于社区照顾模式特点的说法，正确的有（　　）。
A. 社区照顾模式通过强化专业服务来确立政府在社区中的重要地位
B. 社区照顾模式通过协助服务对象重新融入社区来获得正常生活
C. 社区照顾模式通过改变由政府完全提供资源与服务的方法来强调社区作用
D. 社区照顾模式通过鼓励社区居民互相帮助来建立相互关怀的社区
E. 社区照顾模式通过建立照顾网络来协助社区居民解决困难

73. 某社会工作服务机构进入一个农村社区为留守儿童提供服务。该机构列出的下列工作目

标中，属于社区工作过程目标的有（　　）。

A. 开展留守儿童生活状况和服务需求的问卷调查

B. 建立社区留守儿童活动中心

C. 协助社区链接服务留守儿童的外部资源

D. 培育居民关爱留守儿童的社区文化

E. 推动社区建立留守儿童的亲属支持网络

74. 某社会工作服务机构进入某老旧小区开展工作。在完成准备阶段的工作后，社会工作者可采取的介入策略和方法有（　　）。

A. 进行社区需求分析　　B. 根据居民兴趣推动成立自助小组

C. 联系社区相关组织商讨工作方案　　D. 开展社区互助服务和康乐活动

E. 挖掘资源和进行社区教育

75. 关注自闭症儿童的某志愿者协会目前有登记在册的志愿者 70 名，由 2 名专职社会工作者担任志愿者督导。为了提高其服务质量，督导需对志愿者进行培训的内容有（　　）。

A. 自闭症儿童的身心发展特点　　B. 志愿服务的意义和价值

C. 与自闭症儿童建立关系的技巧　　D. 志愿者表彰的意义和办法

E. 志愿服务表现评估标准

76. 某社会工作服务机构负责人刘老师计划与一所打工子弟学校合作，开展外来务工人员子女社会适应能力训练。为此，他让项目团队分别设计几套方案，并根据“可行性方案模型”遴选一套最好的方案与学校讨论。根据该模型的筛选标准，刘老师除了要考虑重要性、公平、附加效果外，还应考虑（　　）。

A. 机构使命　　B. 效果　　C. 可行性　　D. 效率　　E. 合作伙伴偏好

77. 某社会工作服务机构决定采用定性研究方法了解本地区残障人士对康复服务的需求。该机构的下列做法中，符合定性研究特点的有（　　）。

A. 排除本机构对研究对象的影响

B. 通过了解本地区残障人士的困境，预测服务的规模

C. 了解残障人士及其所处环境的基本状况

D. 发现本地区残障人士康复服务需求的特殊性

E. 运用非正式会谈方法收集相关资料

78. 一份问卷的封面信内容如下：

> 亲爱的同学：
>
> 　　您好！
>
> 　　我是××社会工作服务中心的工作人员，现在协助中心进行一项调查，其主要内容是了解打工子弟学校学生的学习和生活情况，其目的是设计一套服务方案，满足打工子弟学校学生的需求。经过随机抽样，您被选中成为我们的调查对象。本调查采用不记名方式，我们将对您的个人资料进行保密。
>
> 　　感谢您花一些时间回答下述问题。
>
> ××社会工作服务中心
>
> ××××年××月

这份封面信包含的内容有（　　）。

A. 调查者的身份　　B. 调查内容　　C. 调查目的

D. 问卷标题　　E. 调查对象选择方法

79. 根据《残疾人保障法》，下列机构和单位中，应当按照规定的比例安排残疾人就业的有（　　）。

A. 国家机关　　B. 社会团体　　C. 企事业单位

D. 民办非企业单位　　E. 个体户

80. 关于老年人获得家庭赡养与扶养权利的说法，正确的有（　　）。

A. 因老年人婚姻关系变化，子女可以不履行赡养义务

B. 老年人没有继承子女遗产的权利

C. 赡养人不得强迫老年人迁居条件低劣的房屋

D. 老年人自有的住房，赡养人有维修的义务

E. 赡养人对患病的老年人应当提供医疗费用和护理

2013 年全国社会工作者职业水平考试

助理社会工作师（初级）

社会工作实务

一、单项选择题（共 60 题，每题 1 分。每题的备选项中，只有 1 个最符合题意）

1. 社会工作者小李在社区活动中结识了学习遇到困难的学生小强，经过面对面的沟通之后，小强主动来到社会工作站向小李求助。这个过程称为社会工作的（　　）。
   A. 接案　　B. 接触　　C. 筛选　　D. 走访
2. 蒋女士在出差时遭遇车祸。住院期间，她不断地向病友哭诉车祸发生过程。病友建议她寻求社会工作者小王的帮助，她表示同意。第二天，小王与蒋女士进行了第一次会谈。蒋女士属于（　　）型的服务对象。
   A. 转介　　B. 外展　　C. 非自愿　　D. 自愿
3. 收集服务对象的相关资料，认定服务对象的问题，得出有关服务对象问题的暂时性结构。这个过程称为社会工作的（　　）。
   A. 预估　　B. 问题界定　　C. 接案　　D. 问题分析
4. 秦老师是某中学的班主任，最近时常有任课老师向他反映小刚上课“捣乱”，秦老师找到学校社会工作者小李，希望小李能够协助他找出小刚“捣乱”的原因。案例中，小刚是（　　）的服务对象。
   A. 秦老师　　B. 任课老师　　C. 小李　　D. 小刚的父母
5. 社会工作者在接案过程中可以通过向服务对象直接询问的方式来收集资料。下列属于直接询问的方式是（　　）。
   A. 问卷　　B. 观察　　C. 咨询　　D. 角色扮演
6. 小强是小学三年级的学生，半年前跟随打工的父母来到城市就读，小强虽然很努力，但因为基础薄弱，加上父母不知道如何指导其学习，考试常常不及格。针对小强目前的状况，社会工作者可以采取的间接介入策略是（　　）。
   A. 定期上门辅导小强　　B. 加强小强与同学的学习交流
   C. 改进小强与父母的沟通方式　　D. 提高父母指导小强学习的能力
7. 由于人际沟通技巧不足，某企业一些员工常遭到客户投诉。为提升员工沟通技巧，企业社会工作者打算运用发展取向的小组工作模式开展工作。为评估小组工作成果，社会工作者采取的基线测量做法是（　　）。
   A. 测量员工参加小组后顾客投诉情况　　B. 测量小组过程中员工沟通情况
   C. 测量员工参加小组前后顾客投诉情况　　D. 测量员工参加小组后沟通情况
8. 为了帮助一些好动的学生改变上课经常“开小差”的习惯，社会工作者所用的合理目标是（　　）。
   A. 减少服务对象“开小差”的次数　　B. 改变服务对象不良的行为习惯
   C. 培养服务对象良好的听课习惯　　D. 延长服务对象上课集中注意力的时间
9. 随着网络的普及，社会工作者小王发现小学生社会交往退缩现象日益增多，他希望对自

己所服务的学生进行评估，识别社会交往退缩问题严重的学生，以便开展有针对性的服务。小王应采用的评估量表为（　　）。

A. 格塞尔发展顺序量表　　B. 儿童社会期望量表

C. 阿亨巴赫儿童行为量表　　D. 儿童自我意识量表

10. 某地自实行孤残儿童家庭寄养办法以来，接收了100多名孤残儿童。为了提升孤残儿童的生活质量，社会工作者开展了一系列服务活动，其中属于宏观层面的选项是(　　)。

A. 走访寄养家庭，了解寄养家庭的实际困难

B. 开展调研，撰写报告，向政府提交政策建议

C. 开办支持小组，提升孤残儿童的自我效能感

D. 进行资源链接，为寄养儿童找到“一对一”的资助

11. 某社会福利机构收养了50名儿童，采用“大孩子帮助小孩子”的管理方式，但在实施过程中却出现了大孩子欺负小孩子的情况。社会工作者计划采取小组工作方法对此问题进行干预。下列说法中，最合适的是（　　）。

A. 鼓励大孩子给小孩子补习功课

B. 将大孩子和小孩子分开组织活动

C. 鼓励小孩子联合起来向福利机构负责人反映

D. 结合大小孩子的共同兴趣让他们一起组织活动

12. 小月今年13岁，父母离异后与母亲一起生活。最近，她结交了一些不良少年，开始经常夜晚外出，有时彻夜不归。妈妈很担心小月，希望她能好好学习。母女俩经常发生争执，关系非常紧张。在评估了小月母女的需求后，社会工作者决定采取亲职教育的方式开展服务。下列服务中属于亲职教育的是（　　）。

A. 为小月提供沟通技巧训练　　B. 为小月提供课业辅导

C. 让小月改变夜不归宿的行为　　D. 为小月母亲提供沟通技巧训练

13. 某地幼儿园出现了教师虐待儿童事件，社会工作者进行紧急介入，首先应做的是（　　）。

A. 协助警察逮捕施虐教师　　B. 运用量表评估儿童受伤害程度

C. 保护受虐儿童的安全　　D. 协助受虐儿童表达他们的感受

14. 社会工作者小王对有厌学倾向的小军进行个案辅导。考虑到小军平时沉默寡言，小王选择了沙盘治疗的方法。下列操作中，正确的做法是（　　）。

A. 按小军的指示把模具摆放到沙盘中

B. 向小军母亲解释小军每个摆放行为的象征意义

C. 将小军喜欢的模具玩偶作为配合治疗的奖励送给他

D. 守护和陪伴在小军旁边观察记录，让小军自己和沙盘交流

15. 社会工作者为某打工子弟中学的新生设立了“大哥哥大姐姐”项目，其主要内容包括帮助新生适应学校生活，并在他们的学习遇到困难时提供课业辅导，促进新老学生的交流。该项目属于（　　）青少年社会工作。

A. 治疗性　　B. 发展性　　C. 预防性　　D. 康复性

16. 小琴今年17岁，初中文化程度，性格内向，平时喜欢画漫画，但从来不敢把自己的画给别人看。在家里无论她做什么事情，父母总是说“你不行的”“你不会的”，所以她觉得处处不如别人，非常自卑。社会工作者老王决定运用个案工作的方法提升小琴的自信心。当看到小琴画的漫画时，老王适宜的回应是（　　）。

A.“你画的漫画是全世界最好的。”

B.“你能和我说一说这画的意思吗?”

C.“父母说你不会画画你肯定很难过。”

D.“父母说你画得不好是他们不太懂漫画。”

17. 小强父母向社会工作者反映，小强进入青春期后性格有了很大的改变，追求另类，不仅将头发染成黄色，在胸前和手臂上绘有文身，还在学校组织了一个摇滚乐队。父母觉得小强应该将精力放在学习上，而小强认为父母观念落后，双方经常发生争执，有时小强甚至一个星期不和父母说话。从文化角度分析，小强属于（　　）。

A. 政治偏激青年　B. 问题青年　C. 文化叛逆青年　D. 正直青年

18. 16 岁的小红因为填报中考志愿与父母发生冲突。父母希望小红填报本市最好的中学，小红却因没有充分把握而拒绝。社会工作者了解小红的情况后，采取的恰当做法是（　　）。

A. 建议父母尊重小红的选择　B. 肯定小红拒绝的理由

C. 鼓励小红自己分析拒绝的理由　D. 劝说小红听从父母的要求

19. 某社区的不少居民反映，他们担心孩子暑假期间无人照管，不是上网就是闲逛，希望社区能够组织一些活动。针对社区居民的要求，社会工作者可以设计和组织的发展性青少年社会工作活动是（　　）。

A. 网瘾戒除小组　B. 课业补习小组　C. 父母亲职小组　D. 户外拓展小组

20. 在一次青少年小组活动中，社会工作者先引导组员画出自画像，然后让组员分别介绍自己的优点和不足。通过分享，组员们增进了彼此之间的了解，加深了对自己的认识，获得了成长。上述小组工作的效果是通过（　　）取得的。

A. 情绪疏导　B. 技能学习　C. 自我探索　D. 知识传授

21. 小王是敬老院的社会工作者，他开展了一系列活动，以改善敬老院的照顾质量。其中，属于园艺模式的活动是（　　）。

A. 组织老年人参加社区文艺演出　B. 改善敬老院的无障碍设施

C. 请营养顾问评估并改进现有食谱　D. 定期为老年人进行健康检查

22. 社会工作者小王计划在养老院组织小组活动，加强老人的相互沟通。可是，患病多年的张奶奶一向不愿主动与人交流，无论小王怎么动员，就是不肯参加。对此，小王采取的正确做法是（　　）。

A. 向院长汇报，请院长说服她参加　B. 给她子女打电话，请他们劝她参加

C. 发动几位活跃老人，鼓励她参加　D. 找张奶奶谈心，倾听并尊重其决定

23. 社会工作者需要能够辨别与老年人自杀有关的风险因素。在下列与老年人自杀相关的线索中，风险最高的是（　　）。

A. 超剂量购买并藏匿安眠药　B. 对人说“有时我真想结束一切”

C. 整理行装，准备拜访故旧　D. 和老伴讲“我死了你会好过些”

24. 某地根据当地妇女儿童发展现状，制订了禁止拐卖妇女儿童行动计划。这一举措旨在回应妇女的（　　）需要。

A. 生殖健康　B. 权益保障　C. 特殊保护　D. 性别公正

25. 著名学者摩塞把妇女的需求分为实用性社会性别需求和战略性社会性别需求。在当今中国社会，属于妇女战略性社会性别需求的是（　　）需求。

A. 基本生活　　B. 就业　　C. 生殖健康　　D. 参政

26. 建筑业是以男性为主的行业，存在女性被边缘化的现象。某社会工作服务机构计划为建筑工地的女性提供服务。社会工作者在运用赋权理论制订服务目标的过程中，正确的做法是（　　）。

A. 与有关专家共同制订目标　　B. 与男性员工共同制订目标

C. 与女性员工共同制订目标　　D. 与建筑公司管理层共同制订目标

27. 小王是进城务工人员，前不久在建筑工地工作时，从脚手架上摔下受了伤。小王出院后，身体落下残疾，于是向建筑公司索赔，建筑公司以无法确定赔偿金额为由予以拒绝。小王向社会工作者小李求助，小李首先要做的是（　　）。

A. 协助小王到法院起诉建筑公司　　B. 协助小王申请工伤认定

C. 联系专业人士为小王制订康复计划　　D. 与小王一起到建筑公司谈判

28. 某社会工作服务机构多年来一直推行智障人士社区化服务模式，践行社会康复理念，为此开展了大量工作。下列措施中属于社会康复的是（　　）。

A. 为智障人士制订职业发展规划

B. 为智障人士制订康复训练计划

C. 让轻度智障的儿童进入普通学校随班就读

D. 运用个案工作手法缓解智障人士心理压力

29. 某社会工作服务机构面向社区居民开展了一系列活动，带领不同年龄段的居民体验失明、失聪、肢残等多种失能感受。在改善残疾人社会环境方面，这类活动产生的直接作用是（　　）。

A. 推动社区无障碍环境建设　　B. 促进社区居民与残疾人的互动

C. 推进社区特殊教育的发展　　D. 增进社区居民对残疾人的理解

30. 服刑人员小王的父母目前居住在一所狭小的房子里，靠微薄的退休金生活。小王服刑多年即将刑满释放，对外界不甚了解，对释放后的生活没有信心。社会工作者与小王一起商议其释放后的生活计划，其中最符合小王再社会化需求的是（　　）。

A. 鼓励小王每天坚持运动　　B. 帮助小王找到合适住房

C. 协助小王申请最低生活保障　　D. 帮助小王拓展人际交往

31. 社会工作者运用理性情绪治疗模式开展小组工作以回应社区服刑人员不服判决的问题。在小组活动中，社会工作者正确运用非理性信念检查技巧的做法是（　　）。

A. 对有进步的组员进行奖励　　B. 让组员扮演特定的角色

C. 让组员大声朗读相关规定　　D. 让组员模仿别人受到奖励的行为

32. 张大爷是位一级伤残的优抚对象，近日，老伴因突发心脏病离世。护理员反映，张大爷已两天没吃饭了，身体非常虚弱。社会工作者小王立即联系优抚医院的医生为张大爷检查身体，并一直陪伴在其身边，安抚他的情绪。此案例中，小王采取了（　　）方法。

A. 环境干预　　B. 认知干预　　C. 行为干预　　D. 危机干预

33. 部分优抚安置对象在由军人到老百姓的角色转换过程中，常会产生一些负面情绪。社会工作者运用理性情绪疗法协助这些服务对象适应角色转变。在此过程中，社会工作者扮演的主要角色是（　　）。

A. 管理者　　B. 教育者　　C. 倡导者　　D. 协调者

34. 大军退伍半年多了，一直没有找到合适的工作。上幼儿园的儿子每月需不菲的开销，近

日，母亲又生病住院花费不少，这些都让大军倍感压力，情绪低落。社会工作者多次与大军沟通，了解其需要，并为其申请了短期临时救助，以解燃眉之急。此案例中，社会工作者发挥的作用是（　　）。

A. 减缓压力　　B. 鼓励赞许　　C. 控制情绪　　D. 激发动机

35. 老张在服役期间多次立功受奖。如今他居住在光荣院，尽管衣食无忧，却觉得生活越来越没有意义。老张常常独自躲在屋子里，靠整理战友照片和摆弄勋章打发时光。每当想起为保护自己而牺牲的战友，以及未见到最后一面就去世的老母亲，他就心生愧疚。社会工作者在运用人生回顾的方法予以干预的过程中，应当重点帮助老张（　　）。

A. 寻找当下生命的意义　　B. 弥补过往生活的遗憾

C. 治疗痛苦经历带来的创伤　　D. 享受集体生活的快乐

36. 流浪儿童小花被送到救助管理站并接受专业服务。救助管理站的医生为她做了详细的身体检查，发现她身上有多处新旧伤痕。但无论医生和民警怎样劝说，她始终不肯开口。针对上述情况，救助管理站的社会工作者首先要做的是（　　）。

A. 运用游戏引导小花打开心扉

B. 与民警合作寻找小花的家人

C. 运用直接影响技巧开展个案辅导

D. 发放联系卡以便小花在需要时能获得帮助

37. 某社会工作服务机构今年社会救助的服务主题是“社区反贫困能力建设”。下列最符合该主题的做法是（　　）。

A. 协助救助对象成立合作社，培育社区领袖

B. 联系各类服务组织，为救助对象提供更多的服务

C. 帮助救助对象拓展社会交往修复或建立各类社会关系

D. 将贫困群体的生存状况、问题与需求反映给相关社会救助部门

38. 未成年人保护中心为流浪儿童提供全方位的服务。下列服务中，不属于流浪儿童救助服务的是（　　）。

A. 物质帮助　　B. 品行教育　　C. 回归家庭　　D. 合法收养

39. 家庭社会工作是社会工作专业的实践领域之一。下列家庭社会工作的说法，正确的是（　　）。

A. 家庭社会工作就是家庭治疗

B. 家庭社会工作与家庭治疗截然不同

C. 家庭社会工作是家庭治疗的一个分支

D. 家庭社会工作与家庭治疗既有联系又有区别

40. 大李夫妇有一个 15 岁的孩子，一直以来，孩子的大小事情都由父母安排。最近一年，他们发现孩子脾气越来越坏，不服父母的管教，事事要自己做主，有时还与父亲发生激烈争吵。从家庭生命周期的角度来看，该家庭目前最重要的任务是（　　）。

A. 调整夫妻角色，共同教育孩子

B. 调整夫妻关系，促进孩子的自立

C. 调整家庭关系，满足孩子的独立要求

D. 调整夫妻角色，适应不以孩子为中心的角色

41. 大力夫妻带着 16 岁的女儿来见社会工作者，女儿出现厌食症已有半年，明显消瘦，无

法上学。面谈过程中，社会工作者发现，大力因婚外情一年前开始与妻子闹离婚，很少回家。大力的妻子除了哭泣，就是在女儿面前不停地抱怨丈夫。社会工作者经过分析，认为女儿的厌食症与他们的夫妻关系有关。根据结构式家庭治疗原理，社会工作者对该家庭干预的主要目标应是（　　）。

A. 改善夫妻关系，帮助夫妻妥善处理婚姻问题

B. 改善亲子关系，减少母亲情绪对女儿的负面影响

C. 重构家庭界限，引导母亲不再让女儿涉入夫妻次系统

D. 调整家庭结构，协助父母齐心协力帮助女儿走出困境

42. 在倾听了一对夫妻对孩子的许多不满和抱怨之后，社会工作者采用聚焦技巧将这对夫妻的注意力集中到需要解决的问题上。下列回应中，正确的是（　　）。

A. “你们对孩子有许多不满，目前你们最想解决的是什么？”

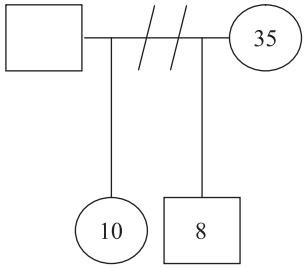
B. “你们对孩子有许多不满，让我们从最让你们头痛的地方开始。”

C. “你们对孩子有许多不满，平时遇到这些情况，你们是怎么处理的？”

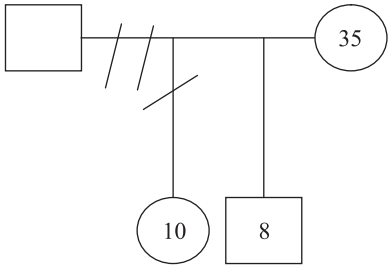
D. “你们对孩子有许多不满，但一下子又无法解决，你们认为该怎么办？”

43. 阿丽今年 35 岁，因性格不合，与丈夫离婚。目前，她一个人带着 8 岁的儿子在城市打工，把 10 岁的女儿留给了丈夫。根据上述案例介绍，社会工作者绘制的家庭结构图中正确的是（　　）。

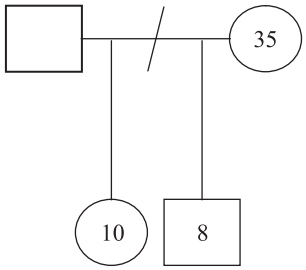
A.



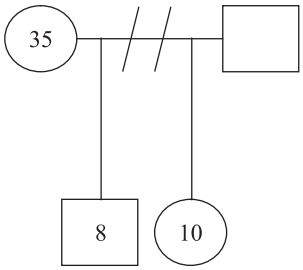
B.



C.



D.



44. 小明是小学五年级学生。最近，父母发现小明对学习数学越来越没有兴趣，作业拖沓，有时故意把数学作业本留在学校，回家不做作业。为此，父母苦口婆心地劝说小明，甚至责骂他，但都没有什么效果。社会工作者了解了小明的家庭教育情况后，决定采用家庭行为学习的方式帮助小明。下列做法中，正确的是（　　）。

A. 改变小明父母教育子女的态度

B. 改变小明父母之间的沟通方式

C. 指导小明制订详细的数学学习计划

D. 指导小明父母及时肯定小明数学学习的进步

45. 小李夫妇向社会工作者抱怨上中学的儿子大大咧咧，对什么事都不上心。社会工作者听了他们的描述之后，希望运用再标签的技巧改变夫妻俩的态度。社会工作者的下列回应中，正确的是（　　）。

A.“每个人都有缺点，孩子也一样。”

B.“孩子有缺点，也一定有优点。他有什么优点?”

C.“如果遇到压力，孩子大大咧咧的性格有什么作用?”

D.“你们不去注意孩子的缺点，他的缺点就不会那么突出。”

46. 在学校开展小组辅导时，社会工作者应遵循的原则是（　　）。

A. 以教师为主体　　B. 保持小组异质性

C. 以自愿和需求为本　　D. 强调学生个性需要

47. 学校社会工作者小李运用抗逆力理论设计服务方案，将服务重点聚焦在提升学生的人际交往能力、解决问题能力和自我管理能力等方面。小李的服务方案强调抗逆力中的（　　）因素。

A. 效能　　B. 内在优势　　C. 乐观　　D. 外部支持

48. 在一所打工子弟学校开展服务时，社会工作者发现这所学校的一部分学生刚从农村来到城市，生活不习惯，学习基础差、压力大，导致自我评价较低。为了提升这些学生的自我认识能力，社会工作者最宜开展的服务是（　　）。

A. 提供学业发展辅导　　B. 开办情绪管理小组

C. 提供生涯规划辅导　　D. 开办自我成长小组

49. 小芳原来学习成绩在班里名列前茅，但自初中以来，她每天上课无精打采，情绪低落，下课后也是独来独往，有时甚至不来上课，成绩直线下降。社会工作者初步预估后发现，一年前小芳父母离了婚，母亲到外地打工，将小芳交给年迈的外婆照顾。社会工作者与班主任沟通了小芳的情况，请班主任照顾小芳的学习和生活。一段时间后，小芳的脸上又有了笑容，学习成绩也提高了。本案例中，社会工作者运用了（　　）的方法增强小芳的抗逆力。

A. 教授生活技能　　B. 提供关怀与支持

C. 提出高期望　　D. 提供机会促进参与

50. 某老旧小区失业、低保人员较多，便民设施缺乏，居民日常生活不便。社会工作者分析了社区的具体情况后，与相关政府部门取得联系，开设便民餐车和家电维修点，既改善了小区便民设施少的状况，又开发了就业岗位。在本案例中，社会工作者采用的社区工作方法是（　　）。

A. 地区发展　　B. 社会策划　　C. 社会行动　　D. 社会倡导

51. 某社区在改造过程中，社会工作者促成当地政府与受此影响的居民一起商讨改造计划。居民的这种社区参与形式是（　　）。

A. 咨询　　B. 协商　　C. 告知　　D. 共同行动

52. 甲社区流动儿童较多，放学后回到社区无人照看，危险频出，居民反应强烈。与甲社区相邻的乙社区有一家社会工作服务机构，具有丰富的流动儿童服务经验，但没有开展服务的场地。于是，甲社区与乙社区协商并达成合作协议，由甲社区提供场地和配套经费，由乙社区的社会工作者开展社区课后辅导服务。本案例中的资源链接方式属于（　　）。

A. 资源共享　　B. 资源协调　　C. 资源整合　　D. 资源流通

53. 社会工作者小王受区妇联委托，在其服务的社区开展受虐妇女的服务需求调查。受虐妇女们受到“家丑不能外扬”这一传统观念的影响，最初不愿接受小王的访谈。在小王的关心、支持和不懈努力下，受虐妇女们终于敞开心扉，讲述她们的受虐经历和应对策略。受虐妇女们的讲述反映了她们的（　　）。

A. 表达性的需求　　B. 比较性的需求

C. 感觉性的需求　　D. 规范性的需求

54. 社会工作者针对社区中空巢和独居老人较多的现象，为这些老人建立互助网络。下列做法中，最合适的是（　　）。

A. 建立社区老人支持小组　　B. 动员医生上门为老人义诊

C. 动员老人的亲友经常探望老人　　D. 联系养老机构为老人提供上门服务

55. 某古镇被国家列为重点文物保护单位。为保护古镇风貌，当地政府准备对古镇及周边地区重新规划。涉及古镇部分居民搬迁的新规划草案公布后，人们议论纷纷，很多居民因在古镇上做生意而不愿搬迁。面对这种情况，社会工作者首先要做的工作是（　　）。

A. 组织志愿者帮助居民完成搬迁

B. 邀请邻近社区居民介绍搬迁经验

C. 在政府有关部门支持下，召开居民代表恳谈会

D. 大力宣传保护古镇对当地经济发展的重要意义

56. 某社区地处城郊接合部，流动人口多，社区卫生状况较差。社会工作者希望从控制式教育入手改善这一状况，最适宜的做法是（　　）。

A. 开展公民权益知识讲座　　B. 为社区居民开展就业技能培训

C. 分析问题原因并找出解决办法　　D. 在社区宣传栏张贴社区卫生公约

57. 2012 年 2 月，我国发布了新修订的《环境空气质量标准》，其中增加了细颗粒物监测指标。社会公众对其具体含义以及有效预防知识知之甚少，为此医务社会工作者通过展板和传单的形式在社区中开展相关的教育工作。社会工作者运用了公共卫生社会工作的（　　）方法。

A. 健康宣传　　B. 慢性病管理　　C. 健康管理　　D. 传染病预防

58. 医务社会工作者在参与处理医患关系纠纷时，扮演的角色是（　　）。

A. 倡导者　　B. 调解者　　C. 服务者　　D. 支持者

59. 张大爷被诊断为癌症晚期，最近病情恶化。一周来，张大爷总抱怨老伴做的饭菜不好吃，还生气地把食物扔到地上。大爷十分担心自己的病情，夜不能寐，总说“我还有很多事情要做，我不能死”。对此情形，社会工作者最宜采用的做法是（　　）。

A. 建议家人给张大爷服用镇静类药物

B. 建议家人让张大爷尽早进重症监护室

C. 开展家庭治疗，改善张大爷的家庭关系

D. 协助家人了解张大爷的想法，实现其未了心愿

60. 脑瘫患者小王的父母年事已高，在照顾小王的过程中感到力不从心，向社会工作者小李求助。小李的下列做法中，能够直接缓解小王父母照顾压力的是（　　）。

A. 联系社区照顾机构协助照顾小王

B. 联系治疗师对小王父母进行家庭治疗

C. 向小王父母提供正确照顾小王的方法

D. 邀请小王父母参加脑瘫患者家庭支持小组

二、多项选择题（共20题，每题2分。每题的备选项中，有2个或2个以上符合题意，至少有1个错项。错选，本题不得分；少选，所选的每个选项得0.5分）

61. 当支持性小组中的组员彼此已建立起信任，开始互帮互助时，社会工作者告知组员，小组即将结束。此时，有些组员表示还有很多话没来得及说；有些组员又开始变得沉默，不再参与小组讨论；有些组员很生气，指责社会工作者推卸责任；还有些组员表示小组不应该结束，还有问题需要社会工作者解决。分析上述情形，该小组成员在结案期出现的反应有（　　）。

A. 否认　　B. 倒退　　C. 依赖　　D. 欣喜　　E. 讨价还价

62. 小强因为与父母发生争吵，主动打电话寻求社会工作者小王的帮助。小王为了与小强进行初次面谈，需要做的准备工作包括（　　）。

A. 向小强父母了解小强的情况
B. 向小强解释机构的服务要求和范围
C. 了解小强目前的身体和精神健康状况
D. 了解小强是否有需要谨慎处理的特殊事项
E. 了解小强以前是否接受过社会工作者的帮助

63. 为满足单亲家庭孩子身心发展的需要，社会工作者充分挖掘社区资源，组织退休教师志愿服务小组，开展了一系列的活动；为学习有困难的孩子辅导功课；与青春期少年结对，做他们的人生导师；与孩子们共同设计社区公益活动，培养社会责任感；组织单亲家庭聚会，密切亲子关系。社会工作者的介入行动体现了（　　）原则。

A. 个别化　　B. 服务目标聚焦　　C. 经济效益优先
D. 与服务对象相互信赖　　E. 关注服务对象的发展阶段和特点

64. 去年冬天，某地居民在垃圾箱内发现5具10岁左右的男童尸体。经警察初步调查，这5名离家出走的男童困在垃圾箱内生火取暖导致一氧化碳中毒死亡。对于这些儿童而言，他们未能获得满足的基本需要有（　　）。

A. 生存的需要　　B. 冒险的需要　　C. 被保护的需要
D. 游戏的需要　　E. 社会化的需要

65. 小红的父亲脾气暴躁，经常殴打妻子，导致妻子多次住院治疗，甚至有过生命危险。每当暴力事件发生时，小红只能用大哭大闹甚至自我伤害的方式来吸引父亲的注意力，以期让父亲停止殴打母亲。在这种情况下，社会工作者采取的恰当介入方法有（　　）。

A. 帮助小红联系寄养家庭，以保障她的安全
B. 帮小红母女联系庇护所，在需要时提供庇护
C. 对小红父亲进行宣传教育，预防其对小红施暴
D. 对小红父母进行婚姻治疗，以期实现家庭和谐
E. 把小红父亲转介到情绪控制小组，以期减少暴力行为

66. 因不满父亲的管教方式，15岁的小强与父亲发生争吵后，与几位同学一起离家出走。母亲很着急，向社会工作者求助。社会工作者找到小强，询问其离家出走的原因，小强说："我就不想回家，看见他我就生气！"社会工作者计划提供服务，以改善小强与父亲的关系。下列活动中，从个人层面介入的青少年社会工作服务包括（　　）。

A. 帮助小强调整非理性情绪　　B. 指导小强改善与父亲的沟通技巧
C. 为小强和同伴开设成长小组　　D. 协助小强父亲改善家庭教育方式
E. 学校加强对小强及同伴的教育

67. 社会工作者老徐十分赞同通过实务工作观。面对来自单亲家庭、性格内向、缺乏自信、不善与人交往的青少年服务对象，老徐开展了一系列服务，其中体现了应用通过实务工作观的有（　　）。
A. 针对服务对象的家庭进行关系调整
B. 通过社区工作，为服务对象建立成长支持网络
C. 建议服务对象父母复婚，保证健全的家庭结构
D. 为服务对象开展个案辅导，协助其改变行为方式
E. 让服务对象参加小组活动，增加其人际交往机会

68. 老年人面临的恶意对待包括（　　）。
A. 身体虐待　B. 经济虐待　C. 疏于照顾　D. 社会歧视　E. 情感虐待

69. 阿芬 15 岁，家住偏远山村，生活条件艰苦。在一次意外中，阿芬失去了右腿，给她的生活造成诸多不便。社会工作者小王得知情况后，请木匠将木椅改造成坐便器，并协调村医教会阿芬的家人用传统中医手法给她定期按摩。小王的上述做法体现的社区康复原则有（　　）。
A. 因地制宜　　B. 因陋就简　　C. 因势利导
D. 家属参与　　E. 低成本、广覆盖

70. 某社区管辖人口 2000 余人，各类残障人士占总人口近 10%。为大力推进社区无障碍环境建设，社会工作者应该开展的工作有（　　）。
A. 在社区内安置大型显示屏　　B. 在社区公共厕所内安装扶手
C. 为社区工作人员开设手语学习班　　D. 为社区残障人士设立心理咨询室
E. 为社区残障人士开设网络信息学习班

71. 老张因盗窃被判入狱服刑，社会工作者小吴定期为其提供心理辅导。老张出狱后无住房，生活困难。社会工作者小赵协助老张申请了低保，同时积极帮老张找工作。本案例中属于矫正社会工作服务的有（　　）。
A. 司法判决前的服务　　B. 监禁场所中的服务
C. 刑满释放后的服务　　D. 社区矫正的服务
E. 司法判决中的服务

72. 在优抚医院和光荣院中，有时会出现对服务对象的隐蔽性疏于照顾现象。这种隐蔽性疏于照顾现象包括（　　）。
A. 隔离服务对象　　B. 剥夺服务对象的选择权
C. 给服务对象贴标签　　D. 过度照顾服务对象
E. 用语言攻击服务对象

73. 顾某，35 岁，无固定职业，因盗窃被判有期徒刑 1 年，缓期执行。判决后，其妻离家出走。目前顾某与父母、儿子共同生活，父母年老多病，儿子辍学在家，家庭生活困难。面对困境，顾某焦虑急躁，家庭关系十分紧张。经过评估，社会工作者认为顾某目前的需求包括（　　）。
A. 基本生活保障　　B. 获得就业机会　　C. 获得教育机会

D. 提供社区服务　　E. 改善家庭关系

74. 社会工作者在社会救助政策制定、实施和评估过程中，正确的做法包括（　　）。
A. 协调各类救助资源　　B. 对救助政策的不足进行修订
C. 参与救助灾款发放　　D. 将救助理念转化为救助行动
E. 灵活制定救助标准，考虑个体差异

75. 某地发生重大泥石流灾害，当地赈灾机构社会工作者第一时间赶赴现场，协助当地政府开展紧急救援。下列做法中，正确的有（　　）。
A. 转移群众，减少伤亡　　B. 恢复生产经济设施
C. 统筹安排，发放物资　　D. 为受灾群众提供心理援助
E. 解决居民基本生活问题

76. 在家庭社会工作中，常用的干预技巧包括（　　）。
A. 观察　　B. 聚焦　　C. 例子使用　　D. 再标签　　E. 家庭图

77. 自从有了孩子，小赵夫妇就争吵不断，妻子指责丈夫不关心孩子成长，丈夫抱怨妻子过分溺爱孩子。为了准确评估小赵夫妇的需求，社会工作者决定采用家庭处境化原则开展调查工作。下列做法中符合该原则的有（　　）。
A. 进行入户调查，了解小赵夫妇的日常生活安排
B. 观察小赵夫妇问题的同时，也了解他们的潜能
C. 观察小赵夫妇与周围环境之间的互动交流状况
D. 观察小赵夫妇的日常生活安排与需求之间的关联
E. 观察小赵夫妇目前需求的同时也了解他们的长远需求

78. 学校社会工作者拟开展以生涯规划为主题的小组。在该小组的设计中，应将重点聚集在（　　）。
A. 树立终身学习意识　　B. 促进自我接纳
C. 提升情绪识别能力　　D. 改善人际关系
E. 注重自我管理能力培养

79. 某社会工作服务机构在社区开展了为期一年的健康教育活动。活动结束后，工作者从不同角度对该活动进行了评估。下列属于成效评估内容的有（　　）。
A. 相关人群对该活动的满足度　　B. 举办健康讲座与培训的场所
C. 社区居民对相关知识的知晓率　　D. 该活动对其他社区产生的影响
E. 相关人群在活动中印象最深的事件

80. 某城市社区居民对即将在本社区建设焚烧厂意见很大，认为垃圾焚烧会污染社区空气。因此，不少居民通过社区网上论坛表达不满情绪，有些居民还公开表示抗议，针对这种情况，该社区的社会工作者应当做的是（　　）。
A. 要求社区论坛管理员消除网络不满言论
B. 与企业协商，安置若干社区下岗人员，以缓和双方矛盾
C. 请专业人士就建设垃圾焚烧厂进行专业解答，消除居民疑虑
D. 与政府部门一起邀请社区居民代表共同参与制订建厂实施方案
E. 开展社区宣传教育，提升社区居民通过合法渠道维护自身权益的能力

2014 年全国社会工作者职业水平考试

助理社会工作师（初级）

社会工作综合能力

一、单项选择题（共 60 题，每题 1 分。每题的备选项中，只有 1 个最符合题意）

1. 社会工作者小李初次接触刑满释放后又开始吸毒的服务对象，心里很害怕、很抗拒，不认可服务对象的行为，但还是继续提供服务，积极帮助服务对象戒毒，协助其顺利回归社会。小李的做法突出体现了社会工作（　　）的特点。

   A. 多方协同　　B. 注重专业价值　　C. 双方合作　　D. 强调专业方法

2. 关于社会工作的说法，正确的是（　　）。

   A. 关于目标：解决实际问题必须成为实务的重要目标

   B. 关于伦理：推进实务时必须遵守源于欧美地区的专业伦理

   C. 关于方法：技术运用时必须遵循由治疗性到发展性的专业规律

   D. 关于主体：社会工作者必须在非营利组织中才可以执行具体任务

3. 小芳失恋后情绪沮丧，几度寻死以求解脱，小芳的母亲向社会工作者大智求助。大智接案后首先安抚小芳的情绪，帮助她打消轻生的念头。从服务对象层面看，大智的做法有助于实现社会工作（　　）的目标。

   A. 解救危难　　B. 缓解困难　　C. 促进发展　　D. 维护秩序

4. 社会工作者小李长期关注外来务工人员及其子女的社会适应问题。最近她着手设计一个服务项目，旨在增进本地青少年与外来务工人员子女的相互了解，促进外来务工人员子女融入社区。从社会层面看，该项目突出体现的社会工作功能是（　　）。

   A. 维持社会秩序　　B. 维护社会稳定　　C. 促进社会和谐　　D. 缓解生活困难

5. 社会工作领域是指社会工作者提供专业服务所介入的社会生活领域。下列服务项目中，属于社会工作多领域介入的是（　　）。

   A.“爱心家园”——老年人自助互助支持小组服务

   B.“温馨家园”——残疾人就业创业技能培训服务

   C.“大爱同行”——贫困母亲的小额资金贷款服务

   D.“阳光之旅”——青少年心理健康家庭支持服务

6.“人在环境中”是社会工作分析服务对象问题的基本观点。该观点认为（　　）。

   A. 社会工作的工作重点是促进社会环境改变

   B. 社会工作的工作重点是促进个人不当行为的改变

   C. 社会工作的工作重点是促进人与社会环境相互协调与适应

   D. 社会工作的工作重点是促进人与自然环境相互协调与适应

7. 某中学对高二学生进行文理科分班后，部分学生出现了学习成绩下降、情绪波动、同学关系生疏等现象。针对这种情况，社会工作者应选择的介入方式是（　　）学校社会工作。

   A. 治疗型　　B. 社区型　　C. 变迁型　　D. 康复型

8. 关于国际社会工作界认同的专业价值观的说法，正确的是（　　）。
A. 社会工作者应追求社会公正，推动社会进步
B. 社会工作者应在保障自身获益的前提下提供专业服务
C. 社会工作者应平等对待每位服务对象，忽略他们在各方面的差异
D. 社会工作者应在服务过程中保持专业性，不能向服务对象透露自己的经历
9. 关于社会工作价值观中接纳服务对象的说法，正确的是（　　）。
A. 社会工作者应认同服务对象的价值偏好
B. 社会工作者应满足服务对象的全部要求
C. 社会工作者应尊重服务对象的不同信仰
D. 社会工作者应接受服务对象的各种观点

10. 某社区部分居民到居委会反映在社区养狗存在较大的安全隐患，应该明令禁止；而养狗的居民则认为狗是人类的朋友，不应该禁养。为了化解双方居民的矛盾，社会工作者正确的做法是（　　）。
A. 以人为本，积极回应双方居民的诉求，劝说养狗居民暂时把狗送走
B. 注重和谐，对双方居民进行说服教育，劝说不养狗的居民接受养狗行为
C. 增强权能，鼓励不养狗的居民团结起来，共同抵制社区内居民养狗的行为
D. 注重参与，召集双方居民代表开展座谈，共同商议兼顾双方利益的解决办法
11. 小红在接受社会工作者服务半年后，情况越来越好。小红的父母很感激社会工作者，邀请其参加家庭聚会，并希望与社会工作者进一步讨论小红的情况。根据社会工作专业伦理守则，社会工作者适宜的回答是（　　）。
A.“谢谢，我也想和你们聊聊孩子的情况。”
B.“对不起，周末要加班，再找其他机会吧。”
C.“不好意思，周末家里有事，下次有机会再去。”
D.“谢谢，我不方便去，你有时间的话，可以来机构找我。”
12. 社会工作者小周儿时曾目睹父亲对母亲的暴力行为，因此，他对家庭暴力行为一直持痛恨的态度。最近，机构给其安排了一位有家庭暴力行为的服务对象。小周虽然答应了，但内心仍有抵触。根据上述情况，导致小周出现伦理困境的原因是（　　）。
A. 个人价值观和专业价值观的冲突　　B. 个人价值观和社会价值观的冲突
C. 机构价值观与专业价值观的冲突　　D. 机构价值观与社会价值观的冲突
13. 社区是社会环境的主要构成要素之一，其对人类行为的影响是（　　）。
A. 传授科学技术知识　　B. 规范个体价值导向
C. 约束社区成员行为　　D. 持续改变成员立场
14. 小陆结婚生子后，常常抱怨照顾孩子占用了太多精力，想回到之前“二人世界”的日子。小陆目前遇到的是（　　）。
A. 身体适应问题　B. 家庭关系问题　C. 人际关系问题　D. 角色转换问题
15. 关于马斯洛需要层次论的说法，正确的是（　　）。
A. 五种基本需要之间的层次与顺序并不重要
B. 尊重的需要可分为自尊与受到别人的尊重
C. 需要层次论较注重带有特殊性的个体差异
D. 自我实现的需要满足后，安全需要会增强

16. 王女士平时工作非常忙，但她每天总是挤出一些时间，听儿子讲发生在幼儿园的事情；即使儿子在幼儿园做错了事，王女士也不会简单批评，而是会问他事情的经过；每次带儿子逛商场时，都跟儿子商量好只能挑选一件玩具。王女士对儿子的家庭教养方式属于（　　）。

A. 民主型　　B. 放任型　　C. 支配型　　D. 娇纵型

17. 关于中年阶段主要特征的说法，正确的是（　　）。

A. 婚姻关系中的责任感超越情感，更加务实

B. 社会角色的活跃性逐渐消退，社会地位下降

C. 个体适应表现在婚姻、职业和子女适应方面

D. 社会化的核心任务是自我意识和社会交往的发展

18. 下列工作情景中，社会工作者运用心理社会治疗模式开展的间接治疗是（　　）。

A. 分析服务对象抑郁情绪产生的主要原因　B. 倾听服务对象的叙述，理解其所处不幸

C. 辅导服务对象的父母，改善其亲子关系　D. 询问服务对象厌学原因并给予辅导意见

19. 张先生经历了工厂火灾事件后，常常从噩梦中惊醒，身心极度紧张。依据危机介入理论，目前张先生面临的是（　　）。

A. 家庭危机　　B. 社会危机　　C. 成长危机　　D. 情境危机

20. 在个案工作的资料收集阶段，社会工作者收集了服务对象相关资料后，下一步的工作应是（　　）。

A. 评估服务对象问题　　B. 制订服务计划方案

C. 开展服务咨询活动　　D. 明确服务发展目标

21. 小强向社会工作者求助时表现得很犹豫，一方面觉得自己需要帮助，另一方面又不想让别人知道他来求助，担心别人认为他有问题。这时，社会工作者对他说“你能主动来到这里，说明你想改变的决心很大”。上述社会工作者回应的主要目的是（　　）。

A. 了解求助者的愿望　　B. 促使求助者成为服务对象

C. 明确求助者的需求　　D. 初步评估求助者的问题和需要

22. 某服务对象对社会工作者说：“我和老公恋爱和新婚的时候，常常有很多话要说，关系很好。可现在我挺失望的，我们俩经常没什么话说，感觉关系越来越冷淡。”根据上述叙述，社会工作者运用“同理”技巧给予的回应是（　　）。

A.“听起来您的感情生活有很多烦恼吧。”

B.“结婚时间长了感情自然会平淡些，我很理解您的感受。”

C.“您和丈夫疏远了，请您说说原因吧。”

D.“您和丈夫不再像以前那样亲密，这让您感到不开心。”

23. 某服务对象觉得自己的生活不如意，没有什么指望。社会工作者回应：“在您的生活中，哪些事情让您觉得自己没有指望了？”社会工作者的回应运用了会谈技巧中的（　　）。

A. 对焦　　B. 摘要　　C. 澄清　　D. 对质

24. 王女士失业后心情沮丧，情绪低落。她到社会工作机构寻求帮助，社会工作者小李与王女士进行了面谈。在面谈中，小李运用影响性技巧给予的最佳回应是（　　）。

A.“您刚才说了失业后的感受，我很同情您。”

B.“您刚才说了失业后的感受，很多人都有过类似的经历。”

C.“您刚才说了失业后的感受，失业这种事情确实让人感觉很不好。”

D.“您刚才说了失业后的感受，我有一些建议给您，可能会对您有帮助。”

25. 小李因与母亲关系不和向社会工作者小王求助。小王问小李：“您与母亲关系不好，是什么时候开始的?”小李说：“有很长时间了，她总是命令我，指挥我……”小王又问：“您认为母亲的做法对您有什么影响?”上述对话中，小王的说法体现了心理社会治疗模式特点中的（　　）。

A. 注重培养小李的自主能力　　B. 注重降低小李对母亲的过高期望

C. 注重用心理动态诊断方法了解小李　　D. 注重在人际交往的场境中了解小李

26. 某社会工作机构开展了一个面向单亲爸爸的小组。小组中的单亲爸爸们相互熟悉后，开始诉说生活的艰辛以及个人情感的坎坷经历，从相互理解到相互帮助，取得了很好的效果。该小组类型属于（　　）。

A. 教育小组　　B. 矫治小组　　C. 支持小组　　D. 治疗小组

27. 社会工作者小李计划为社区独居老人开展小组活动，目的是提高独居老人的社会交往能力，增进他们的相互交流。小李最宜采用的小组工作模式是（　　）。

A. 发展模式　　B. 治疗模式　　C. 互动模式　　D. 社会目标模式

28. 在为大学生开展的情绪管理小组活动中，社会工作者适时将自己上大学时的经历和感受与组员分享，并向组员传递真诚，让组员也能坦诚自己的想法和观点。社会工作者采用的这种技巧是（　　）。

A. 积极进行回应　　B. 适当自我表露　　C. 营造安全氛围　　D. 适当帮助梳理

29. 社会工作者小马为艾滋病高危人群开展了一个支持小组。在讨论预防措施时，组员小李大谈社会上对艾滋病人的歧视现象。此时，小马应采取的技巧是（　　）。

A. 中立　　B. 沉默　　C. 限制　　D. 倾听

30. 小组工作中期转折阶段，社会工作者的主要任务是协助组员（　　）。

A. 重新建构小组　　B. 建立小组契约　　C. 保持小组经验　　D. 增强行动勇气

31. 在中学生志愿者小组中，小组形成了安全和温暖的气氛，组员间建立了良好的信任关系，形成了对小组的归属感，且能积极参与并相互支持，小组关系结构基本稳定。上述情况反映出该小组处于（　　）。

A. 中期转折阶段　　B. 开始阶段　　C. 后期成熟阶段　　D. 结束阶段

32. 社会工作者小王为青年白领开展了一个减压小组。在一节小组活动中，小王安排了一个“五子棋”游戏，“五子”分别是“房子”“车子”“妻子”“票子”“孩子”。小王让组员根据自己的实际感受，将“五子”进行排序，解释理由并开展讨论。小王设计的这个游戏，有助于（　　）。

A. 组员获得新的认知　　B. 组员保持小组经验

C. 处理组员间的冲突　　D. 组员消除陌生感觉

33. 社会工作者在开展小组工作实务时，应掌握与组员沟通以及促进组员沟通两个层面的技巧。下列属于社会工作者与小组组员沟通技巧的是（　　）。

A. 促进组员相互回馈　　B. 保持专注与倾听

C. 鼓励组员相互表达　　D. 加强示范与评估

34. 社区工作的目标可分为任务目标和过程目标，所谓过程目标是指（　　）。

A. 提升社区成员解决问题的能力　　B. 解决社区中一些特定的社会问题

C. 开展社区工作所设定的阶段性目标　　D. 改善社区居民生活质量的诉求

35. 在社会策划模式实施过程中，自我评估指的是由社会工作者（　　）。

A. 对社区需要进行评估　　B. 对所在机构进行评估

C. 对计划的效果进行评估　　D. 对方案执行过程进行评估

36. 某社会工作机构运用社区照顾模式为某社区内精神障碍康复者提供服务。下列做法中，充分体现社区照顾模式特点的是（　　）。

A. 呼吁建设精神障碍康复者集中供养机构

B. 动员邻居和志愿者帮助精神障碍康复者

C. 倡导制定精神障碍康复机构的服务标准

D. 强调政府应承担照顾精神障碍康复者的主要责任

37. 在社区照顾模式中，社会工作者的工作对象突破了传统意义的服务对象范畴。下列群体中，属于非传统意义服务对象的是（　　）。

A. 精神病人　　B. 残障少年儿童　　C. 失能老人　　D. 智障儿童家长

38. 家住北城的王大妈，最近到南城亲戚家串门，发现当地政府出资建了一个居家养老中心为老人提供送餐、免费量血压等服务。王大妈觉得自己的社区也应该建这样的中心，于是联合本社区老人提出建议。根据需求的类型判断，王大妈和其他老人们反映的是（　　）。

A. 规范性需求　　B. 感觉性需求　　C. 比较性需求　　D. 表达性需求

39. 社会工作者小黄组织居民在社区消夏晚会上表演节目。他对蒋阿姨说："您和其他几位阿姨平时跳的扇子舞就挺好，稍微排练一下就是个好节目，不参加演出太可惜了。"在这里，小黄运用的社区工作技巧是（　　）。

A. 探索感受　　B. 重述　　C. 展开话题　　D. 鼓动

40. 社会工作者老刘正在主持一个居民会议。居民王先生讲述了自己在小区内与外来车辆争停车位的经历，对外来车辆不受限制进入小区停车表达了不满。王先生发言之后，老刘说："您的想法是小区应更好地保障业主的优先停车权。"老刘所使用的技巧是（　　）。

A. 总结　　B. 转述　　C. 聚焦　　D. 综合

41. 社区工作方法强调通过居民参与，解决社区问题，满足社区需求。为此，社会工作者通常需要召集居民代表开会，讨论有关问题。在会议进行中，社会工作者需要完成的工作是（　　）。

A. 让所有与会者及时并清楚地知道会议的决定

B. 与先到会场的居民打招呼、谈话，营造亲切气氛

C. 按照会议议程逐项讨论，适当分配发言和讨论时间

D. 做好会议记录，并分发给与会人员，以便工作开展

42. 某社区社会工作者小周在工作中发现，该社区高龄化现象比较突出，急需发展养老服务。但由于社区服务资源有限，只能选取部分老年人作为服务对象。小周在制订服务方案时，确定服务对象的主要依据应是（　　）。

A. 老年人的社会支持状况　　B. 社区老年人口的性别比例

C. 老年人的社区参与程度　　D. 社区老年人口的教育程度

43. 社会工作专业学生小张毕业后，与同学小陈和小凡共同创办了一个以街头露宿者为服务对象的社会工作机构。在机构建立之初，最宜采用的组织结构方式是（　　）。

A. 直线式组织结构　　B. 事业部式组织结构

C. 职能式组织结构　　D. 直线参谋式组织结构

44. 在机构运作过程中，社会工作机构的主管常常要授权给下属。下列谈话中，体现授予权力的工作安排是（　　）。

A. “小马，下周行业协会将召开服务对象权益保障研讨会，我向他们推荐了你。”

B. “小马，下周行业协会将召开服务对象权益保障研讨会，我想听听你对这个问题的想法。”

C. “小马，下个月机构准备与人民医院合作开展一项服务，你去协助老李收集一下有关项目的资料吧。”

D. “小马，下个月机构准备与人民医院合作开展一项服务，你代表机构去和他们的项目负责人谈谈吧。”

45. 社会工作者小张目前负责一个志愿者关爱社区高龄独居老人的项目。为了加强对志愿者的管理，小张每个月都会把参与服务的志愿者召集在一起，讨论服务进展，了解和解决志愿者在服务时遇到的问题，也会开展一些文体活动提高团队凝聚力。从志愿者管理的内容看，小张的做法属于（　　）。

A. 迎新　　B. 督导　　C. 奖励　　D. 评估

46. 社会工作专业大三学生小李暑假期间到某养老院实习。养老院里的张爷爷常常违反规定偷偷在房间里使用电磁炉做饭，工作人员一劝阻他，他就大发脾气，还接二连三地投诉养老院。院长希望小李能运用专业方法做张爷爷的工作。小李找了张爷爷几次，他都不理睬，表示跟一个年轻人没什么可谈的。小李向督导老蔡求助。老蔡的下列回应中，最恰当的是（　　）

A. “一线服务肯定会遇到很多困难，你要耐心点儿，多去找他几次。”

B. “我知道你现在不好受，但是你要坚持专业理念，可不能轻易放弃。”

C. “这种情况正说明你实务经验不足，你还很年轻，慢慢在实践中磨炼。”

D. “我理解你的感受，你能不能多了解一些张爷爷的情况，再去沟通呢?”

47. 社会工作者小刘计划在社区开展名为“相亲相爱一家人”的主题小组。社区居委会主任觉得想法不错，但是担心居民不来参加，小刘的计划因而被搁置。为此小刘向督导老王求助。老王建议小刘先在居民中开展需求评估，再用需求评估的结果与社区居委会主任沟通小组活动的可行性。在这一督导过程中，老王所做的工作属于（　　）。

A. 行政性督导　　B. 支持性督导　　C. 教育性督导　　D. 系统性督导

48. 关于定性研究特点的说法，正确的是（　　）。

A. 定性研究注重研究问题的普遍性　　B. 定性研究尽量将研究对象视为自己人

C. 定性研究采用控制性手法收集相关资料　　D. 定性研究必须以理论为依托并形成假设

49. 关于问卷调查的说法，正确的是（　　）。

A. 自填问卷适合被调查者文化水平较低的情况

B. 问卷调查的资料处理相对复杂难以比较分析

C. 问卷既需要较高的信度又需要较好的效度

D. 描述性研究的问卷应围绕研究假设展开设计

50. 某居家养老服务中心的社会工作者希望通过问卷调查了解老年人的社会支持网络情况。问卷问题设计中应避免出现“双重含义”，下列问题中具有“双重含义”的是（　　）。

A. 您的性别?

（1）男　（2）女

B. 您的亲戚和朋友多吗？

（1）很多　（2）较多　（3）一般　（4）较少　（5）很少

C. 当心情烦闷时，您最喜欢找谁聊天？

（1）家人　（2）过去的同事　（3）社会工作者　（4）邻居　（5）其他（请说明）

D. 您是否接受过志愿者的帮助？

（1）是　（2）否

51. 问题的指标属性可以分为状态、行为与态度三种。下列问题中，其指标属性属于行为的是（　　）。

A. 您目前享受何种医疗保险待遇？

（1）公费医疗　（2）职工医疗保险　（3）居民医疗保险

（4）新型农村合作医疗　（5）其他（请说明）　（6）没有医疗保险

B. 您认为吸烟有害吗？

（1）有　（2）没有　（3）不知道

C. 总的来说，您认为您个人对改善这个社区的环境会有多大影响？

（1）影响很大　（2）影响很小　（3）没有影响　（4）不知道

D. 在过去三个月中，您去医院看过几次病？

（1）没有去过　（2）1～2 次　（3）3～4 次　（4）5 次以上

52. 如果社会工作者小王采用随机抽样方法对某城市的社会工作者状况进行问卷调查，在资料整理阶段，小王需要（　　）。

A. 输入数据后删除不合格资料　　B. 给每个答案编上数字代号

C. 在资料缺失时进行补充调查　　D. 同步督导调查人员的工作

53. 根据《未成年人保护法》，关于对未成年人进行社会保护的说法，错误的是（　　）。

A. 社会保护应坚持尊重、保护、教育的原则

B. 图书馆、青少年宫应当对未成年人免费开放

C. 营业性娱乐场所，未成年人凭身份证可允许进入

D. 无行为能力的未成年人的信件，可由其父母或其他监护人代为拆开、查阅

54. 关于残疾人合法权益的说法，符合《残疾人保障法》规定的是（　　）。

A. 盲人可定期免费领取图书

B. 盲人持有效证件可免费乘坐市内公共汽车

C. 生活不能自理的残疾人每月可获 300 元护理补贴

D. 公共停车场需按 10% 的比例设置残疾人专用停车位

55. 王某与张某于 2006 年登记结婚。在下列各类财产中，属于夫妻共同财产的是（　　）。

A. 王某于 2008 年出版了一部小说，所得稿费 5 万元

B. 王某于 2001 年因车祸致残，所得生活补助费 10 万元

C. 张某于 2003 年以个人名义一次性付款购买的一套住房

D. 王某于 2009 年依法继承其父遗嘱中，确定只归王某所有的遗产 7 万元

56. 根据《国务院关于进一步加强和改进最低生活保障工作的意见》，不属于最低生活保障对象认定基本条件的是（　　）。

A. 就业状况　　B. 户籍状况　　C. 家庭收入　　D. 家庭财产

57. 根据《劳动法》，用人单位支付劳动者的工资最低不得低于当地的（　　）标准。

A. 最低生活保障待遇　　B. 最低工资

C. 上年度职工平均工资　　D. 上年度平均养老保险金

58. 根据《工伤保险条例》，下列情形中，应当认定为工伤或视同工伤的是（　　）。

A. 小陈在与家人外出旅游途中遇车祸受伤

B. 老赵因醉酒操作机器失误，造成左腿骨折

C. 小周因失恋在单位跳楼自杀，导致严重受伤

D. 老王连续加班，在工作岗位上突发心脏病去世

59. 根据《失业保险条例》，失业保险金的标准，按照（　　）的水平，由省、自治区、直辖市人民政府确定。

A. 高于当地最低工资标准，低于城市居民最低生活保障

B. 低于当地最低工资标准，高于城市居民最低生活保障

C. 高于当地最低工资标准，低于上年度职工平均工资水平

D. 低于当地最低工资标准，高于上年度职工平均工资水平

60. 小华 7 岁，其家庭享受城市最低生活保障待遇，小华上小学可以（　　）。

A. 免收杂费，减收书本费　　B. 减收杂费和书本费

C. 免收书本费，减收杂费　　D. 免收杂费和书本费

二、多项选择题（共 20 题，每题 2 分。每题的备选项中，有 2 个或 2 个以上符合题意，至少有 1 个错项。错选，本题不得分；少选，所选的每个选项得 0.5 分）

61. 关于社会工作要素的说法，正确的有（　　）。

A. 社会工作的专业助人方法主要指在实际工作中使用的一般方法

B. 社会工作者是助人行动的主体，引导助人过程的进行

C. 在专业价值观指导下，社会工作者会自觉、持久地开展工作

D. 服务对象的存在是社会工作专业服务得以发生的基本前提

E. 助人活动是社会工作者为服务对象解决困难的单向支持行动

62. 关于社会工作价值观的说法，正确的有（　　）。

A. 社会工作者应当使用统一规范的服务方法回应服务对象的需求

B. 社会工作者在与服务对象分享个人感受时不能宣泄负面情绪

C. 社会工作者对服务对象要保持尊重与接纳的态度

D. 社会工作是价值主导的专业，但社会工作者不能将自身的价值观强加于服务对象

E. 社会工作者即使出于好意，一般也不可以代替服务对象做决定

63. 社区矫正服务对象大李原来是一名电工，回到社区后，情绪一直十分低落，认为大家都看不起自己。社会工作者小马协助他找了几份工作，他都觉得太累，做了几天就不去了。最近，他请求小马帮他申请低保，凑合过日子就行了。根据社会工作专业伦理，小马适当的做法有（　　）。

A. 继续与大李进行沟通，鼓励他自食其力

B. 主动倾听大李的烦恼，帮助他调整心态

C. 与同事密切配合，找出帮助大李的可行办法

D. 注重服务中的以人为本，接受大李的请求

E. 坚持政策制度的原则性，不再为大李提供服务

64. 随着信息化建设的快速发展，大众传媒对青少年的影响越来越大，其主要表现有（　　）。

A. 可以增强青少年的固有观念和行为

B. 可以通过重复传播来改善青少年的行为

C. 可以使青少年改变其原有的立场

D. 可以使青少年遵守行为规范

E. 可以提供信息引导青少年的行为

65. 学校社会工作者为刚入学的外来务工人员子女提供服务，服务内容包括讲授人际交往技巧，协助他们与其他同学建立伙伴关系，促进他们成为班级的一员；辅导学业和培养兴趣，帮助他们建立自信，获得同学的认可。该服务直接满足的外来务工人员子女的需要有（　　）。

A. 生理需要　　B. 安全需要　　C. 爱与归属需要

D. 尊重需要　　E. 自我实现需要

66. 在开展个案服务初期，社会工作者收集资料的方法有（　　）。

A. 通过与服务对象签订服务协议来收集资料

B. 通过向服务对象提供专业知识来收集资料

C. 通过让服务对象填调查表的方式来收集资料

D. 通过与服务对象一问一答的方式来收集资料

E. 通过观察服务对象与他人的互动来收集资料

67. 社会工作者在个案服务的结案阶段可采取的正确做法有（　　）。

A. 鼓励服务对象表达结案时的情绪

B. 与服务对象探讨结案后的跟进服务

C. 直接告诉服务对象关于结案的安排

D. 服务目标未完成但服务期限已到，应当结案

E. 可以酌情延长服务间隔时间

68. 社会工作者在引导服务对象探索自己过去的经验时，经常采用引领性技巧。下列社会工作者的回应中，运用引领性技巧的有（　　）。

A. “嗯……明白……”

B. “你的意思是不是……”

C. “我个人建议你应该……”

D. “我们今天还是讨论一下……的问题吧。”

E. “我发现你的想法和行为不一致，你如何看？”

69. 社会工作者小芳开展了一个军休老人康乐小组。在开展第一次小组活动时，小芳的工作重点应有（　　）。

A. 营造信任的小组气氛　　B. 理清组员的期望

C. 解决组员间的价值冲突　　D. 制定小组规范

E. 促进组员间的良性竞争

70. 某社会工作机构拟开办一个社区老年志愿者培训小组。在准备阶段，社会工作者需要完成的主要任务有（　　）。

A. 建立小组契约　　B. 确定小组目标　　C. 帮助组员相互认识

D. 制订小组计划　　E. 选择合适的活动场地

71. 社会工作者小王计划运用互动模式设计戒毒康复人员同伴互助小组活动。小王设计的下列小组活动内容中，符合互动模式实施原则的有（　　）。

A. “角色模拟”：在高危情景中学会拒绝

B. “巧舌如簧”：就尿检利弊问题展开辩论

C. “同伴示范”：同伴分享戒毒的心路历程

D. “授业解惑”：专家讲述戒毒过程中的生理反应

E. “回报社会”：重阳节组织组员为敬老院老人服务

72. 下列表述中，体现社区照顾模式中“由社区照顾”的服务内容有（　　）。

A. 动员志愿者访问独居老人，帮助其打扫卫生

B. 设立热线电话，为居民提供及时的支援和帮助

C. 建立老人日间照顾中心，缓解家人照顾的压力

D. 成立癌症病人的康复互助小组，促成彼此支持

E. 安排康复护士定期上门服务，为不能自理老人翻身拍背

73. 某社会工作机构计划进入某老旧小区开展综合服务。在准备阶段，社会工作者的重点工作有（　　）。

A. 联系社区居委会，了解辖区单位的情况

B. 召开居民会议，讨论居民关注的社区问题

C. 评估社区需要，制订一套系统的服务方案

D. 利用社区观察和街头访问，认识社区和接触居民

E. 开展大型活动，吸引居民关心社区事务

74. 社区居民许阿姨半年前被推选为社区志愿者协会会长。最近她向社会工作者老李抱怨部分会员不理解自己的辛苦付出，反而觉得她独揽大权。针对许阿姨的问题，老李首先肯定其工作热情和努力，然后建议她通过协商的方法，把自己的部分工作分配给会员，提升他们的能力。老李上述做法的目的是帮助许阿姨提高（　　）能力。

A. 游说　　B. 自立　　C. 合作　　D. 分工　　E. 沟通

75. 某街道办事处针对社区空巢老人与高龄老人多的现状，向社会工作者征集社会服务方案来解决这一问题。社会工作者老高组织了由居民小组长、社会工作者、老人代表共同组成的评估小组，大家决定采用“可行性方案模型”来筛选理想方案，其应依据的筛选标准有（　　）。

A. 问题界定　　B. 方案效果　　C. 方案效率　　D. 公平公正　　E. 评估设计

76. 某民办养老机构 2013 年年报显示，其总收入为 170 万元，包括：获得省级示范养老机构的政府奖励 10 万元；服务收费 140 万元；基金会慈善捐款 20 万元。该养老机构 2013 年的资金来源包括（　　）。

A. 政府资助　　B. 民间捐助　　C. 经营收入　　D. 利息收入　　E. 上年度结余

77. “员工帮助计划”是某企业为员工设计的系列福利支持项目，旨在帮助解决员工及其家庭成员的各种心理和行为问题，提高员工的工作绩效。企业社会工作者小林计划采用问卷调查方法进行企业“员工帮助计划”的需求评估。关于这项研究的说法，正确的有（　　）。

A. 小林采用的是定性研究方法

B. 小林的调查对企业员工的需求没有影响
C. 理论假设可以在研究过程中逐步完善
D. 调查结果可发现企业员工的特殊需求
E. 调查收集的资料主要是数据资料

78. 社会工作者阿琳拟采用个案研究方法，通过深度访谈、观察来了解社区内失独老人的需求，为这一群体的养老方案设计提供相关建议。关于个案研究方法特点的说法，正确的有（　　）。
A. 该研究获得的资料可以推论其他社区的失独老人
B. 该研究有利于深入准确把握失独老人的需要
C. 该研究可以了解失独老人各方面的状况
D. 该研究有助于发现影响失独老人养老需要的因果变量
E. 该研究有利于阿琳提交有效的失独老人养老服务方案

79. 根据《关于进一步完善城乡医疗救助制度的意见》，具体医疗救助标准的制定依据有（　　）。
A. 困难群众的支付能力
B. 当地经济条件
C. 医疗救助基金筹集情况
D. 基本医疗需求
E. 新型农村合作医疗覆盖面

80. 根据《失业保险条例》，关于失业保险金领取期限的说法，正确的是（　　）。
A. 失业人员小李，已缴失业保险费 2 年，此次失业最长可领取失业保险金 12 个月
B. 失业人员小陈，已缴失业保险费 5 年，此次失业最长可领取失业保险金 15 个月
C. 失业人员小贾，已缴失业保险费 9 年，此次失业最长可领取失业保险金 18 个月
D. 失业人员小孙，已缴失业保险费 1 年，此次失业最长可领取失业保险金 20 个月
E. 失业人员小张，已缴失业保险费 15 年，此次失业最长可领取失业保险金 24 个月

2014 年全国社会工作者职业水平考试

助理社会工作师（初级）

社会工作实务

一、单项选择题（共 60 题，每题 1 分。每题的备选项中，只有 1 个最符合题意）

1. 小郑在医院精神科接受精神治疗，状况得到了明显改善，希望重新就业。经医院转介，小郑进入一家机构接受职业康复服务。小郑属于（　　）服务对象。
   A. 自愿　　B. 外展　　C. 非自愿　　D. 潜在
2. 与服务对象初次接触后，社会工作者小李来到其居住的社区，向居委会了解其家庭和生活状况，并拟定了一份初次面谈提纲。小李的做法属于（　　）。
   A. 接案准备　　B. 接案面谈　　C. 面谈安排　　D. 问题界定
3. 74 岁的老李在接受居家养老服务时，向社会工作者提起孙女小红正在上初中，学习成绩不好，希望社会工作者给予帮助。此案例中，小红属于（　　）服务对象。
   A. 正式　　B. 潜在　　C. 非正式　　D. 现有
4. 社会工作者小赵在与服务对象会谈时，通过提供情绪支持，缓解了服务对象的焦虑；通过改变不恰当的自我认知，增强了服务对象自我改变的动力。小赵的上述做法具有（　　）作用。
   A. 启发性　　B. 治疗性　　C. 安抚性　　D. 肯定性
5. 班主任马老师发现小学一年级新生小亮沉默寡言，很少与同学交流，于是将小亮转介给学校社会工作者华姐。在与小亮接触后，华姐觉得小亮的问题还需要其他专业人士的帮助。为此，华姐向心理专家和精神科医生请教如何准确评估小亮的问题与需要，这属于（　　）方法。
   A. 调查　　B. 询问　　C. 观察　　D. 咨询
6. 某儿童服务中心计划为 3 岁以下的儿童及家长开展科学喂养知识讲座和亲子活动，为 3 ~ 6岁的儿童及家长开展辅导、娱乐等活动，为 7 ~ 14 岁的儿童及家长开展沟通交流活动以及青春期身心健康教育。上述活动主要是依据（　　）特点而设计的。
   A. 儿童性格　　B. 儿童发展　　C. 家长心理　　D. 家长行为
7. 某儿童服务中心的社会工作者认为每位学生都有与众不同的能力，因此为社区内的小学生开设了美术、舞蹈、篮球、陶艺等课程，以发展各自的特长。当学生在某些课程上表现不尽如人意时，社会工作者也予以接纳。上述服务理念依据的是（　　）。
   A. 心理社会理论　　B. 多元智能理论　　C. 自我发展理论　　D. 认知行为理论
8. 当儿童面临灾害、虐待和遗弃等紧急情况时，社会工作者应首先（　　）。
   A. 排除危险，保障儿童人身安全　　B. 向有关儿童保护部门报告
   C. 提供辅导，减少儿童所受伤害　　D. 为儿童提供寄养照顾和庇护服务
9. 某中职学校招收了一批福利院的孤儿。该校的社会工作者建议校方把资助款汇到孤儿学生的银行卡里，让他们自己去交学费和住宿费，并且在班级组成、活动组织等方面不对他们做特殊的安排。社会工作者的上述建议遵循了（　　）原则。

A. 自决　　B. 保护隐私　　C. 接纳　　D. 注重发挥优势

10. 根据民政部最新统计，全国除了有 57 万孤儿外，还有 61 万事实上无人抚养的儿童，包括因父母重病、重残、双方或一方服刑，或者一方死亡、一方改嫁而造成的事实上无人抚养的儿童。这些儿童最需要的服务是（　　）。

A. 风险规避　　B. 成长辅导　　C. 长期安置　　D. 教育救助

11. 为解决一些高一新生进入学校后难以适应新环境、课业跟不上等问题，学校社会工作者拟采用个人需求取向设计服务方案，其正确的做法是（　　）。

A. 听取学校老师反映新生学业困难的意见

B. 收集家长有关家庭教育的信息

C. 运用“头脑风暴”方法让学生表达其需要

D. 请专家对新生问题进行社会调查和分析

12. 社会工作者小王非常注重运用整合性社会工作方法为社区“失学失业”青少年提供服务。小王的下列做法中，体现整合性方法特点的是（　　）。

A. 针对社区青少年的多元需求设计服务

B. 加强对青少年个人资源和社会环境的研究

C. 建立本机构内部有效服务青少年的管理制度和机制

D. 向有关部门建议创造更具支持性的青少年发展环境

13. 力强 15 岁，是学校里面的“小霸王”，因对同学有暴力行为，被学校勒令退学。父母找到社会工作者小郭，希望能够帮助力强重返学校。当小郭找到力强时，他正在网吧打游戏。小郭上前劝说，力强极不耐烦，冲动之下欲出手打人。对此小郭恰当的做法是（　　）。

A. 要求力强父母将他禁闭在家里进行反思

B. 帮助力强分析他在此次事件中所犯的错误

C. 马上报警，并将力强转介给其他服务机构

D. 舒缓力强的冲动情绪与他分析走出困境的方法

14. 小丽是一名初中生，因父亲酗酒、母亲改嫁而缺少照顾，常在网吧或娱乐场所流连，彻夜不归。下列为小丽提供的服务中，具有治疗性功能的是（　　）。

A. 改善家庭环境　　B. 改善学校环境

C. 提供安置服务　　D. 倡导完善青少年保护政策

15. 社会工作者小王组织社区青少年成立非洲鼓学习小组，邀请专家为他们提供辅导和训练，并组织他们到社区表演。在此过程中，青少年不仅结识了朋友，而且提升了自信。该小组属于（　　）。

A. 教育小组　　B. 任务小组　　C. 游戏技巧小组　　D. 娱乐小组

16. 老张夫妇退休前忙于工作，事业有成；退休后，热心社区公益活动，生活悠然而充实。最近喜添外孙，夫妻俩忙着在家带孩子，不再像以前那样经常参加社区公益活动了。老张夫妇的上述经历反映了老年人（　　）的变化。

A. 生理　　B. 心理　　C. 年龄　　D. 社会角色

17. 王爷爷早上起床后感觉有点不舒服，老伴李奶奶为他量了体温，未发现异常。照顾王爷爷吃完早餐后，李奶奶便出门买菜，回家后发现老伴已经离世。为此，李奶奶非常自责：“如果当时我带他上医院，或者早点回家，他就不会走了，都是我的错，都是我不好。”

此时，社会工作者首先要为李奶奶提供（　　）服务。

A. 生命教育　　B. 哀伤辅导　　C. 丧葬安排　　D. 健康照顾

18. 小玲是护理院的社会工作者，经常为临终老人及其家庭提供服务。最近一段时间小玲感到很疲惫，对工作缺乏兴趣，容易发火动怒。作为一名社会工作者，小玲最恰当的做法是（　　）。

A. 克服自身困难，保持服务热情

B. 坦诚告知服务对象自己目前的状况，暂缓提供服务

C. 与家人讨论自己的工作内容，征求他们的意见

D. 寻求专业督导支持，找到改变自身状况的方法

19. 小张夫妻俩都有一个升迁机会，丈夫认为妻子应该以家庭为主，负责照顾一家老小，放弃升迁机会。妻子认为，这个机会难得，不愿放弃。两人争执不下，寻求社会工作者的帮助。从社会性别视角来看，社会工作者的下列回应中，正确的是（　　）。

A. “女人擅长家务应该以家庭为主”

B. “女人的升迁机会确实很难得，当然不能放弃”

C. “男人在工作中的发展空间更大，应以事业为重”

D. “照顾家庭是夫妻双方的事情，应共同协商承担”

20. 小谭结婚5年了，自女儿出生后，就留在家里照顾孩子。近来，丈夫经常因一点小事就对她拳脚相加。万般无奈之下，小谭带着孩子离开了家，向社会工作者求助。社会工作者首先应提供的服务是（　　）。

A. 协助小谭联系律师，与丈夫商议离婚

B. 与庇护所联系，为小谭母女提供暂时住所

C. 帮助小谭找工作，以实现经济独立

D. 从增能视角出发，提升小谭的自尊和自信

21. 小丽从家乡进城打工之后，一直担心遇见坏人，害怕被骗被抢，不敢和其他人交往。社会工作者小王发现不少外出打工的女孩子都有类似的情况，于是策划开办打工妹互助小组帮助她们。小王的下列做法中，错误的是（　　）。

A. 履行好自己作为小组长的角色

B. 小组地点选择在方便打工妹参加的地方

C. 开办小组的时间由打工妹自己讨论决定

D. 协助打工妹在小组中分享与他人相处的经验

22. 某农村社区缺乏残疾人康复设备。为让更多的服务对象享有康复服务，当地社会工作者鼓励康复对象和家属自制康复器械。上述做法体现了开展社区康复的（　　）原则。

A. 社会化　　B. 因势利导　　C. 因陋就简　　D. 低成本、广覆盖

23. 某残障人士服务机构拟通过“爱心敲门”“电话问安热线”等服务，构建残障人士预防性社会工作介入模式，此服务所采用的方法属于（　　）。

A. 心理康复　　B. 职业康复　　C. 社区康复　　D. 教育康复

24. 社会工作者协助即将出狱的服务对象调整心态，为他们提供社会发展变化的资讯，以便他们更好地适应出狱后的生活。社会工作者的上述做法满足了服务对象的（　　）需要。

A. 服刑改造　　B. 基本生存　　C. 再社会化　　D. 去污名化

25. 社会工作者小王鼓励擅长书画、篆刻的社区矫正对象发挥自己的特长，组建艺术治疗小组，陶冶情操，提升自信。此案例中，小王运用的是（　　）。

A. 认知理论　　B. 标签理论　　C. 行为主义理论　　D. 优势视角理论

26. 大李假释回到社区后，多次求职失败，加上邻居都疏远他，情绪低落。社会工作者小陈一方面疏导大李的情绪，增强他对生活的信心；另一方面介绍他参加职业技能培训，提升就业能力，最终大李在社区成功就业。就业后的大李乐观开朗，工作努力。上述案例体现的社会工作核心价值理念是（　　）。

A. 接纳　　B. 可塑性　　C. 同理　　D. 个别化

27. 依据《社区矫正实施办法》，某街道司法所要求社区矫正服务对象按时参加社会工作者组织的集中教育活动和公益劳动。服务对象虽服从安排，却不愿与社会工作者多交流。针对这种情况，社会工作者首先应做的是（　　）。

A. 改善专业关系　　B. 开展小组服务　　C. 开展矫正教育　　D. 进行家庭访问

28. 针对某些社区矫正服务对象在求职过程中存在的自卑、人际沟通困难等问题，社会工作者设计了以“挺身而说”为主题的求职技巧训练小组活动，协助他们悦纳自己、提升自信。这种方法属于行为治疗中的（　　）。

A. 模仿　　B. 放松训练　　C. 自我指导　　D. 敢于自表训练

29. 服务对象小张戒毒后成为一名出租车司机。最近，他向社会工作者小王哭诉，自己已经两年不吸毒了，交管部门依然吊销了他的驾照，这等于砸了他的“饭碗”。小张感到万念俱灰，开始复吸，且萌发了轻生念头。此时，小王恰当的做法是（　　）。

A. 联系交管部门，请他们对小张进行法制教育

B. 开展情绪疏导，并协助其申请临时救助

C. 解释毒驾处理政策，引导其理解毒驾对社会的危害

D. 接纳小张的想法，协助其分析吸毒可能导致的后果

30. 服务对象小方曾因吸毒被强制隔离戒毒两年。从戒毒所出来后，小方回到社区，家人不愿接纳她，拒绝承认有她这个女儿。社会工作者小赵了解到家人从小对小方期望过高，让她觉得透不过气来，吸毒是为了缓解压力，她自己也很讨厌这样的生活。针对小方的困境，小赵恰当的做法是（　　）。

A. 对小方进行健康教育，告知其吸毒的危害性

B. 采用想象反恶疗法，让小方在犯瘾时惩罚自己

C. 协助小方把自己的感受和想法告诉家人，以获得谅解

D. 安排大学生志愿者与小方进行结对帮教

31. 某光荣院中的伤残退役军人因行动不便，日常生活和活动仅局限于院内，感觉生活单调、枯燥。为此，社会工作者组建了一支志愿者队伍时常来探望他们，还请他们外出为中小学师生做事迹报告。上述案例中，社会工作者为服务对象提供了（　　）。

A. 健康咨询　　B. 心理治疗　　C. 情绪辅导　　D. 社会支持

32. 某优抚医院存在个别服务对象被疏于照顾的问题。社会工作者及时识别那些处于高风险中的服务对象，并向医院反映他们的需求。在此过程中，社会工作者扮演的角色是（　　）代言人。

A. 服务对象　　B. 机构　　C. 工作人员　　D. 社会

33. 老钱退休后被异地安置到甲市某军队离休退休干部休养所。离开工作了大半辈子的

军营，来到人生地不熟的甲市，原本外向开朗又多才多艺的老钱仿佛变了一个人，整天“宅”在休养所里，感觉失落与茫然。对此，休养所社会工作者的工作重点是(　　)。

A. 对老钱进行危机干预　　B. 对老钱实施系统脱敏

C. 协助老钱树立健康休养观　　D. 协助老钱构建社会支持网络

34. 五级伤残军人小李因担心将来医疗没有保障，对移交地方政府安置顾虑重重，迟迟不肯在移交协议书上签字。针对小李的情况，社会工作者最宜采取的介入策略是（　　）。

A. 挖掘小李个人生活潜能　　B. 尊重小李继续留在部队的意愿

C. 引导小李坦然接受安置现实　　D. 协助小李了解地方医疗保障政策

35. 曾多次获得荣誉称号的小徐在一次执行反恐任务时受重伤导致高位截瘫，终日躺在荣军医院的病床上，情绪低落，行为退缩，沉浸在既往的回忆中，日渐对当下的生活有一种深深的无力感和无意义感。为协助小徐重燃对生活的希望，社会工作者下列做法中，最恰当的是协助小徐（　　）。

A. 配合医疗康复训练　　B. 学习自我护理技能

C. 回顾过往生活经验　　D. 建构当下生命意义

36. 社会工作者小张为社区的低保人员开展求职技能培训，组织他们为社区提供志愿服务，并为他们争取一些工作机会。社会工作者这样做的主要目的是（　　）。

A. 避免低保人员因长期失业而被边缘化

B. 增加社区居民对低保人员的接纳与认同

C. 要求有劳动能力的低保人员回报社区

D. 运用低保人员提供的志愿服务满足社区需要

37. 对街头流浪乞讨人员中的危重病人、精神病人和危险传染病人进行救助时，社会工作者应坚持的原则是（　　）。

A. 先救治，后救助　B. 先救助，后救治　C. 只救治，不救助　D. 只救助，不救治

38. 某社会工作援建团队已在灾区服务两年，在新一年的服务计划中，他们提供的恰当服务内容是（　　）。

A. 组织人员搭建临时安置所　　B. 评估应急生活物品需求

C. 组织重建邻里关系专题活动　　D. 组织哀伤辅导工作坊

39. 在街道办事处和工商部门的支持下，某社会服务组织在临街的公共场地上搭建起一些小商品摊位，计划供社区贫困家庭低价租用。在向居民代表征集摊位租用意见时，大家看法不一。下列对贫困家庭进行救助的意见中，最符合社会工作理念的是（　　）。

A.“既然是贫困家庭，就把租金全免了”

B.“为申请到摊位的家庭提供创业培训”

C.“小买卖不挣钱，还不如让贫困家庭领低保”

D.“将公共场地进行商业出租，租金直接发给贫困家庭”

40. 社会工作者在某贫困村开展旨在倡导自立自强的扶贫救助服务。下列服务中，符合地区发展理念的是（　　）。

A. 举办职业技能培训班

B. 开展特种养殖项目社区宣讲

C. 邀请创业成功人士分享经验

D. 组织家庭代表商讨土特产加工厂建设事宜

41. 小勇是一名精神分裂症患者，正在接受住院治疗。主治医生告诉社会工作者小李，这已经是小勇第三次入院了，他每次在医院的治疗效果都很理想，但一回到家，病情就会反复。针对小勇的情况，小李首先应做的是（　　）。

A. 了解其家庭状况　　B. 帮助其家庭成员增能

C. 开展家庭治疗　　D. 满足其家庭成员需要

42. 小丽和大强婚后育有一女。大强游手好闲，还动手打小丽母女；小丽的婆婆也处处挑刺，常劝儿子与小丽离婚。从家庭系统理论看，社会工作者应介入（　　）。

A. 小丽和女儿的亲子系统　　B. 婆媳次系统

C. 小丽和大强的夫妻次系统　　D. 家庭之外的社会系统

43. 社会工作者老李在与小琴夫妇的面谈中发现，小琴不时抱怨丈夫像个长不大的孩子，对家里的事不管不问；小琴丈夫则说妻子像个怨妇，满腹牢骚，不体谅自己工作的辛苦。根据家庭社会工作中帮助家庭成员增能的原则，老李的下列提问中，正确的是（　　）。

A.“你们的争吵是什么时候开始的？”　　B.“你们自己认为问题出在哪里？”

C.“你们希望什么方面有所改善？”　　D.“你们之前发生争吵是怎样解决的？”

44. 社会工作者小宁在督导会上谈到一个家庭个案，他说：“这是一个典型的单亲家庭，父母离婚 8 年，和所有单亲家庭一样，他们的孩子有一大堆行为问题。”对于小宁的个案描述，最合适的督导意见是（　　）。

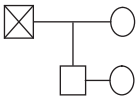
A. 小宁对家庭的认识很敏锐，是一次分析家庭的有益尝试

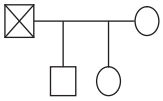
B. 小宁收集到了足够的资料，对家庭问题做出了正确评估

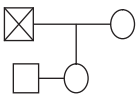
C. 小宁关注到家庭的不完整，坚持了以家庭为中心的理念

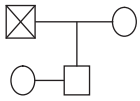
D. 小宁对家庭的认识干扰了其对服务对象家庭的理解和评估

45. 社会工作者小王在入户探访时了解到，李婆婆今年 72 岁，丈夫去世多年，与女儿女婿住在一起，日常起居由女儿和女婿照顾。根据上述资料，小王绘制的下列家庭结构图中，正确的是（　　）。

A. 

B. 

C. 

D. 

46. 学校社会工作者小秦使用抗逆力理论为身处困境的青少年开展服务，重点在于提升他们的自我认同感，使他们接纳自己，能够在困境中坚持刻苦学习，提升自我价值。小秦上述做法的目的是增强这些青少年的（　　）。

A. 内在优势　　B. 外在优势　　C. 内部效应　　D. 外部支持

47. 学校社会工作者小赵发现住校生中存在欺凌现象。为改善同学关系、建立和谐校园，小赵希望帮助爱欺负同学的学生改善人际关系。为此，小赵的工作目标应聚焦于帮助这些学生学会（　　）。

A. 自我肯定　　B. 发挥潜能　　C. 掌控情绪　　D. 自我觉察

48. 学校社会工作者希望通过小组工作帮助学生找出理想与现实的差距，并进一步找到他们在当前阶段需要自我培养、自我加强、自我改变的方面。该小组工作满足了学生（　　）的需要。

A. 自我认知和自我探索　　B. 学业发展和生涯规划

C. 人际协调和技能养成　　D. 情绪觉察和情绪管理

49. 小学三年级学生小婷学习数学比较困难，学校社会工作者联系志愿者为其辅导功课，但效果不明显。近来，社会工作者经常听到小婷说："不是我不想学习，而是我学不会。"为更好地帮助小婷，社会工作者需要提升小婷的（　　）。

A. 个人形象　　B. 自尊自信　　C. 自我价值感　　D. 自我效能感

50. 学校社会工作者正在为大学生筹划一个生涯规划发展小组。为了帮助学生明确生涯规划目标，下列活动主题最适宜的是（　　）。

A. 制订学业发展计划，培养终生学习意识　B. 注重创新思维培养，学习资源整合方法

C. 了解生涯发展任务，树立生涯规划意识　D. 制订生涯发展规划，提升自我探索能力

51. 社会工作者与某学校协商，每周末向社区老年人开放音乐和美术教室，并请学校老师为老年人开设音乐和美术讲座。这一做法体现了社区教育中的（　　）取向。

A. 社区老人本位　　B. 学校本位　　C. 社区工作本位　　D. 补偿本位

52. 某社区为解决停车位严重不足的问题，决定修建地下停车场，并就修建停车场的时间、地点、功能、管理方式等制订了详尽计划。社会工作者邀请居民代表就修建停车场的开工时间进行讨论，这属于社区参与层次和形式中的（　　）。

A. 告知　　B. 咨询　　C. 协商　　D. 共同行动

53. 某社区设立了残疾人康复中心，配备了相应的康复设施。中心运行一段时间后，社会工作者受委托来到该社区访谈相关人士，了解社区残疾人的需求情况。在相关人士提出的需求中，属于规范性需求的是（　　）。

A. 残疾人说，康复中心设施配备很好，但康复服务不太专业

B. 残疾人家属说，相邻社区康复中心的康复师比较专业

C. 残联工作人员说，调查结果显示该社区康复中心需要配备专业康复师

D. 社区居民说，与同类机构相比该社区康复中心应配备专业康复师

54. 某社会工作机构计划在社区开展针对老年人的健康教育活动。在服务策划阶段，社会工作者需要做的是（　　）。

A. 了解老年人的人数及健康状况　　B. 根据老年人的身体状况安排活动场地

C. 招募志愿者为老年人开展健康讲座　　D. 了解老年人对健康教育活动的满意度

55. 为提升外来务工人员子女的社会适应能力，某社会工作机构在 10 所小学开展了一系列专业服务，社会工作者老高负责对该服务项目进行评估。下列老高使用的方法中，属于定量评估的是（　　）。

A. 调查各校负责人对服务的满意度　　B. 听取小学生对服务活动的意见

C. 召开座谈会听取家长对服务的看法　　D. 观察小学生人际交往变化情况

56. 某社区位于城乡接合部，除常住居民外，还有大量外来务工人员，管理和服务未能跟上，社区卫生环境和治安状况不佳。社会工作者希望通过控制式教育改善该社区状况，为此可以采取的做法是（　　）。

A. 为外来务工人员举办环保讲座　　B. 在社区展览破坏社区环境后果的图片

C. 与社区居民共同分析环境卫生问题　　D. 告知社区居民环境卫生投诉电话

57. 在参与化解医患矛盾时，社会工作者的主要角色是（　　）。

A. 医患关系的调解者　　B. 患者的代理人

C. 医患矛盾的仲裁者　　D. 医院的代言人

58. 为了提升白血病患儿的医疗服务质量，社会工作者开展了一系列专业服务。下列服务属

于宏观层面的是（　　）。

A. 参与医生查房，了解白血病患儿家庭的实际困难

B. 开展调研，向政府提交白血病患儿医疗救助政策建议

C. 开办支持小组，提升白血病患儿家庭的自我效能感

D. 进行资源链接，请志愿者与白血病患儿家庭“一对一”结对

59. 老张是某精神卫生中心的社会工作者，目前正在为16岁的患者小刚提供服务，帮助其回归社会。老张的下列做法中，正确的是（　　）。

A. 到小刚所在社区宣传心理卫生知识

B. 协助小刚加强与家庭和有关机构的联结

C. 告知邻居小刚的病情和他即将出院的消息

D. 告知精神科医生小刚的发病史和生活习惯

60. 张女士，55岁，因患乳腺癌接受了乳房切除手术及化疗。手术后张女士感到身体外形发生改变，担心丈夫不再疼爱她，害怕疾病可能复发，因而情绪低落，时常哭泣。对此，社会工作者首先应做的是（　　）。

A. 激发张女士对未来的期待　　B. 引导张女士转变思维模式

C. 减轻张女士手术后的焦虑　　D. 协助张女士调整生活方式

二、多项选择题（共20题，每题2分。每题的备选项中，有2个或2个以上符合题意，至少有1个错项。错选，本题不得分；少选，所选的每个选项得0.5分）

61. 社会工作者小陈接待了前来求助的初中生小红，经过面谈和预估，小陈发现小红和母亲的沟通存在困难。针对小红的问题，小陈开展的下列服务中属于直接介入的有（　　）。

A. 让小红扮演母亲角色，体会母亲的想法

B. 指导小红主动表达自己的想法，加强与母亲沟通

C. 联系小红母亲，了解她对女儿的看法

D. 邀请小红母亲参与辅导，增加与女儿的交流

E. 指导小红母亲发现小红的优点，增进对女儿的了解

62. 社会工作者小秦针对服务对象小强的问题开展了5次服务，发现小强的状况有了明显改善，于是决定结案。小秦的下列结案做法中，正确的有（　　）。

A. 与小强一起回顾服务开展的进程　　B. 提前告知小强结案的具体时间

C. 与小强一起分析结案后面临的困难　　D. 逐渐减少与小强直接交流的机会

E. 转移小强结案时出现的负面情绪

63. 从优势视角出发，社会工作者致力于为服务对象增能。为此，在制订服务计划时，社会工作者强调服务对象参与其中，这样做的目的在于让服务对象（　　）。

A. 有自我成长的机会

B. 看到自己对解决问题的贡献

C. 有机会为解决自己的问题做出努力

D. 感觉到社会工作者是以服务对象为中心的

E. 感觉到社会工作者是以问题为中心的

64. 流浪儿童救助保护中心的社会工作者对13岁的流浪儿童小华进行需求评估，并形成评估报告。该评估报告的内容应包括（　　）。

A. 小华的需求情况　　B. 评估结论与服务建议
C. 详细的干预帮扶计划　　D. 救助保护中心的基本信息
E. 小华的主要问题及原因分析

65. “共创成长路”抗逆力服务项目旨在通过授课、讲座、活动等方式，帮助青少年降低风险性因素，提高保护性因素，培养正向能力。这一服务项目具有（　　）的特点。
A. 治疗性　B. 发展性　C. 预防性　D. 教育性　E. 整合性

66. 16 岁的小峰，高考失利，加上患有皮肤病，自信心很低，整日躲在家里，不想继续上学，也不想找工作。面对父母失望的眼神，小峰内心非常煎熬，但又觉得无法改变现状。小峰的上述表现反映出的需要有（　　）。
A. 为未来的职业生涯做准备　　B. 接纳自己的身体与容貌
C. 追求独立自主，不依赖父母　　D. 与同伴发展适当的人际关系
E. 通过叛逆行为获得他人关注

67. 王老伯是甲街道某社区活动积极分子，最近因中风卧床不起，儿子儿媳请了保姆照顾他。社会工作者知道后上门看望老人，协助他向民政部门申请临时困难补助，还邀请了志愿者定期看望陪伴。在上述案例中，属于王老伯非正式支持体系的有（　　）。
A. 保姆　B. 街道办事处　C. 儿子儿媳　D. 志愿者　E. 民政部门

68. 社会工作者小王为社区失明老人开展“心明”老年人支持小组。除了有一位失明多年且独居的陈奶奶多次拒绝社会工作者的邀请外，其他失明老年人都参加了小组活动，但存在出门不便和沟通不畅的困难。为保证小组活动的顺利开展，小王可采取的恰当做法有（　　）。
A. 安排志愿者上门，接送出行有困难的失明老人
B. 扮演支持者角色，保持小组成员的参与热情
C. 留意观察组员的进步，为点滴成长喝彩
D. 发动组员上门真诚邀请，鼓励陈奶奶打开心门
E. 实时播放小组进程，号召居民为失明老人创造友善环境

69. 社会工作者在为受暴妇女提供服务时，应遵循的原则有（　　）。
A. 尊重受暴妇女的人格独立
B. 分析受暴妇女行为与暴力重复的因果关系
C. 接纳受暴妇女描述的问题而不是责怪她们
D. 与受暴妇女建立信任、真诚的专业关系
E. 协助受暴妇女平衡家庭和个人角色

70. 某地娱乐服务行业女性健康状况调查结果显示：这一人群受教育程度普遍较低，缺乏相应的健康保健知识，患性病和艾滋病的比例较高。针对这种情况，社会工作者开展的下列服务中，正确的有（　　）。
A. 与公安机关联合开展清查、取缔、整顿娱乐服务场所行动
B. 联系医院，为娱乐服务行业女性进行定期体检
C. 为娱乐服务行业女性举办健康知识讲座
D. 公布患性病、艾滋病人员名单，切断疾病传染源
E. 开展娱乐服务行业女性小组工作，教育其洁身自好

71. 下列残疾人康复措施中，属于社会康复的有（　　）。

A. 营造非歧视性的经济生活环境　　B. 营造残健和谐的社会生活环境
C. 营造残健平等的政治生活环境　　D. 提供公平正义的生存权利保障
E. 提供特定职业的知识技能培训

72. 服务对象小张 21 岁因吸食冰毒被责令社区戒毒三年。小张的家人认为小张在社区里是改不好的，希望能让他进戒毒所接受强制隔离治疗，于是向社会工作者求助。社会工作者拟为小张提供的下列服务中，恰当的有（　　）。
A. 推荐小张参加戒毒康复同伴小组活动
B. 在社区进行宣传倡导，改善小张的生活环境
C. 协助小张家人为小张办理强制隔离戒毒申请
D. 与小张探讨可能引发心瘾的高危情景，提升他的拒毒能力
E. 对青少年吸食冰毒案例进行研究，并制定合理的介入方案

73. 在某案件审理过程中，社会工作者受法院委托撰写犯罪嫌疑人背景的调查报告，以提交法庭作为审判参考。为此，社会工作者需要访谈的对象包括（　　）。
A. 家属　　B. 犯罪嫌疑人　　C. 法官
D. 社区工作人员　　E. 公安部门工作人员

74. 老赵退休后被安置在地方军队离休退休干部休养所，从指挥千军万马的军人变成脱下军装的平民，一时很难适应，情绪低落。为帮助老赵，社会工作者邀请他参加其组织的“夕阳红”老年人互助小组，帮助社区里的高龄老人。老赵在参与小组活动的过程中，不但心情开朗了，而且结识了很多老年朋友，经常与他们结伴去中小学给孩子们讲革命传统故事，有时还去爬山，有了不开心的事就找老年朋友说说，家里有事时也能得到大家的帮助。上述案例中，社会工作者运用的方法有（　　）。
A. 减缓压力　　B. 情绪疏导　　C. 激发生活热情
D. 心理干预　　E. 构建社会支持网络

75. 某社会工作援助团队在地震两天后到达现场，应立即开展的工作有（　　）。
A. 协助确定需紧急转移的受灾人数
B. 协助转移受灾对象，搭建临时避难所
C. 配合治安保卫人员，维护社会生活秩序
D. 参与评估社区房屋、公共设施的重建需求
E. 征集受灾群众意见，向地方政府提出社区重建的建议

76. 社会工作者小宁为某三口之家提供辅导服务，以下是部分会谈记录：
父亲说：“这个孩子太让人失望了，不但学习成绩差，还经常撒谎逃学，15 岁了，一点上进心都没有。”
母亲回应：“就是。我和她父亲也算是成功人士，不知为什么儿子会变成这样，太不成器，太令人失望。”说着说着哭了起来。
父亲立即说：“就知道哭，都是你，也不知道你每天都忙什么，儿子被你管教成这样了。”
母亲回应：“你还好意思说我，你在干什么？儿子不是你的？你整天忙，什么时候关心过他?!”
夫妻俩你一言我一语地吵起来，互不相让。小宁几次试图阻止他们，都没有成功。一旁的儿子看大人这样，把身子缩成一团，转过头，闭上了眼睛。

根据上述会谈记录对该家庭进行评估，小宁得到的基本信息包括（　　）。

A. 家庭成员的问题　　B. 家庭成员的能力

C. 家庭的生命周期　　D. 家庭与外部环境的交流

E. 家庭成员的互动方式

77. 下列依据家庭系统理论分析家庭问题的看法中，正确的有（　　）。

A. 家庭的问题常常可以归结为某个家庭成员的问题

B. 家庭的问题是由整个家庭不良的沟通交流方式导致的

C. 如果对家庭问题做出回应，会影响家庭中的其他成员

D. 如果家庭成员仍旧运用以往无效的问题解决方式，会加重问题

E. 让整个家庭看到问题与家庭互动之间的关联是解决问题的关键

78. 小李夫妻俩找到社会工作者，抱怨儿子小强升入小学五年级后开始逃课，夫妻俩反复劝说甚至责骂，小强好不了几天又会变成老样子。社会工作者评估后，决定采用家庭行为学习方式帮助夫妻俩。下列做法中，符合家庭行为学习方式的有（　　）。

A. 与小李夫妻俩建立良好的合作关系

B. 向小李夫妻俩介绍家庭教育的知识

C. 增进小李夫妻俩与小强之间的有效沟通

D. 指导小李夫妻俩肯定小强好的行为表现

E. 指导小李夫妻俩合理处罚小强的不良行为

79. 小贝夫妻俩自从有了孩子之后，一直磕磕碰碰。小贝总是抱怨自己既要工作又要照顾孩子，感到很累；丈夫则认为有了孩子之后小贝变得婆婆妈妈，爱抱怨。根据家庭生命周期理论，社会工作者的下列做法中，正确的有（　　）。

A. 帮助小贝学习母亲角色　　B. 帮助小贝丈夫学习父亲角色

C. 帮助小贝夫妻俩形成家庭规则　　D. 帮助小贝夫妻俩调整夫妻角色

E. 帮助小贝夫妻俩回忆之前的幸福时光

80. 某社区为创建“和谐家园”举行“远亲不如近邻”主题活动。社会工作者的下列做法中，属于活动实施阶段的有（　　）。

A. 合理安排人力和场所　　B. 清楚记录活动的各项支出

C. 表彰表现突出的志愿者　　D. 制订详细的宣传活动工作进度表

E. 带领社区居民分析活动的需求

2015 年全国社会工作者职业水平考试

助理社会工作师（初级）

社会工作综合能力

一、单项选择题（共 60 题，每题 1 分。每题的备选项中，只有 1 个最符合题意）

1. 某社会工作服务机构的社会工作者联系了街道辖区内某三甲医院的医生、护士、营养师、康复治疗师等，为老人提供医疗康复服务；协调辖区内某单位食堂为老人提供配餐服务。上述做法最能体现社会工作（　　）的特点。
   A. 注重专业实践　　B. 多方协同　　C. 注重专业价值　　D. 促进发展
2. 下列社会工作计划中，突出体现社会工作“促进发展目标”的是（　　）。
   A. 自闭症儿童音乐治疗计划　　B. 青少年网络成瘾干预计划
   C. 老年人自杀危机干预计划　　D. 新居民子女成长向导计划
3. 某社会工作服务机构为在本市居住不满三年的家庭提供服务，机构社会工作者一方面提供就业辅导服务，增强他们的就业能力；另一方面，开展社区教育等服务，建立社区支持网络。上述服务体现出社会工作对服务对象的作用是（　　）。
   A. 建构社会资本　　B. 促进人与社会环境的相互适应
   C. 维护社会秩序　　D. 促进社会和谐
4. 老伴去世半年后，李奶奶仍难以走出失去老伴的悲痛，经常自责，情绪十分低落。鉴于李奶奶目前的状态，社会工作者对李奶奶进行了哀伤辅导。在上述服务中，社会工作者扮演的角色主要是（　　）。
   A. 治疗者　　B. 关系协调者　　C. 倡导者　　D. 资源筹措者
5. 关于社会工作要素的说法，正确的是（　　）。
   A. 社会工作价值观是通过社会工作专业教育养成的
   B. 社会工作者的素质、经验和能力直接影响服务成效
   C. 社会工作服务对象就是社会中需要帮助的贫困人群
   D. 助人活动是社会工作者向服务对象提供的单向支持活动
6. 社会工作者根据服务对象的个人特殊需要，为其提供个案服务；针对服务对象的同质需要，为更多的人开展小组服务。这表明有效支持社会工作者实践的是（　　）。
   A. 专业助人方法　　B. 潜在服务对象
   C. 个人的价值观　　D. 社会工作服务机构
7. 学校社会工作者小高针对因迷恋上网而学业成绩下降的学生开展小组服务。在小组活动中，小高引导学生树立正确的网络使用观念，提高自身行为控制能力，取得了良好效果。上述小高的服务属于（　　）。
   A. 治疗型学校社会工作　　B. 家庭—学校社会工作
   C. 变迁型学校社会工作　　D. 社区—学校社会工作
8. 关于社会工作价值观作用的说法，正确的是（　　）。
   A. 社会工作价值观的维系和发展，仅强调社会对个人的责任

B. 社会工作价值观来源于社会价值观，两者应始终保持一致

C. 社会工作价值观能规范社会工作者的行为，促进专业健康发展

D. 社会工作价值观要求社会工作者在服务中满足服务对象提出的所有需求

9. 某服务对象与社会工作者小张配合良好，对其很信任。有一天，该服务对象告诉小张自己盗窃了公司的重要物品，没人发现，请求小张保密。根据社会工作价值观与专业伦理，此时，小张最合适的做法是（　　）。

A. 替服务对象保密　　B. 对此事不做反应

C. 陪同服务对象向公安部门自首　　D. 让服务对象将偷窃的物品悄悄送回公司

10. 社会工作者小马所在机构长期在某村庄开展社会工作服务，协助村民发展有机农业，受到村民欢迎。某电视台想采访小马并报道该服务，小马向机构负责人汇报并经同意后接受了记者的采访。小马的做法体现了社会工作者对（　　）的伦理责任。

A. 同事　　B. 专业　　C. 社会　　D. 机构

11. 社会工作者小赵的服务对象是一家健身中心的总经理，得知小赵喜欢健身运动后，他赠送小赵一些优惠券。根据社会工作专业伦理守则，小赵正确的做法是（　　）。

A. 婉拒赠送、表示感谢　　B. 接受赠送、转赠同事

C. 婉拒赠送、结束服务　　D. 接受赠送、表示感谢

12. 某社区老年人向社会工作者反映，该社区周边的便民服务点太少，老人购物困难。针对这一情况，社会工作者给予的恰当回应是（　　）。

A. 劝导反映问题的老年人不要着急，建议老年人可以让儿女帮忙

B. 坦诚告知老年人已有居民反映该情况，但社区无力解决此类问题

C. 尊重并热情接待反映问题的老年人，告知其该问题在相邻社区同样存在

D. 感谢老人及时反映情况，告诉老人会尽快向有关部门反映并参与讨论解决方案

13. 小丽大学毕业后进入社会工作服务机构工作。由于当地社会工作刚刚起步，社会工作服务机构不多，同行之间互动很少，为了更好地融入这个群体，她报名参加了社会工作者协会的继续教育培训，并注册成为该协会会员。根据马斯洛的需要层次论，小丽追求的是（　　）的需要。

A. 安全　　B. 归属与爱　　C. 尊重　　D. 自我实现

14. 近年来，大气污染问题逐渐受到社会的关注，很多社会组织和个人呼吁政府加强污染治理力度，倡导绿色环保出行。根据莱恩·多亚尔和伊恩·高夫的需要理论，这种行为反映出的“中介需要”是（　　）。

A. 重要的初级关系　　B. 适当的教育环境

C. 自然环境的安全　　D. 良好的社会环境

15. 为实现邻里互助和环境保护目标，社会工作者在某社区倡导开展了“骑车出游”的活动。活动开展半年后，小区居民都切身感受到邻里关系的融洽，互助精神蔚然成风。这反映出（　　）。

A. 生理因素影响人的成长　　B. 社会因素影响人的成长

C. 人类行为影响社会环境　　D. 心理因素影响社会环境

16. 小阳经常不按时交作业，班主任在家访中发现，小阳的父亲经常出差，没有时间关心孩子的学习；小阳的母亲没有工作，成天忙着打牌和炒股，对孩子的学习和生活并不关注。据此，班主任判断小阳的家庭教养模式是（　　）。

A. 冲突型　　B. 支配型　　C. 民主型　　D. 放任型

17. 学校社会工作者小王发现他所服务的小学里有高年级学生向低年级学生索要财物的现象，针对这一问题，小王制订了干预方案。其中属于针对学校进行的干预措施是（　　）。

A. 纠正欺负者的攻击行为

B. 帮助学生家长改正错误的教养方式

C. 提升受欺负儿童的自信心和社交技能

D. 指导教师在班级内开展“反欺负行为”班会

18. 在服务开展过程中，无论服务对象面临什么问题，社会工作者都愿意理解服务对象，关心服务对象问题背后的发展要求。这体现了社会工作者对服务对象的（　　）。

A. 接纳　　B. 鼓励　　C. 承认　　D. 认同

19. 心理社会治疗模式注重“人在情境中”的理念，为了促进服务对象社会心理正常发展，社会工作者在服务过程中应重视服务对象（　　）。

A. 与环境的适应　　B. 自我的发展

C. 以往的生活经验　　D. 人生理想的确定

20. 服务对象：“……我总是这样，我有时候想我是不是疯了。”社会工作者：“您刚才说的意思是，您一遇到有反对意见，就觉得受不了，是吗?”上述对话中，社会工作者使用的引领性技巧是（　　）。

A. 对焦　　B. 澄清　　C. 摘要　　D. 对质

21. 小强近期迷恋手机游戏，无心学习，班主任向社会工作者小张求助。与小强交谈几次后，小张对影响其行为的生理、心理、社会因素做出了专业分析和判断。根据上述情况，小张运用的诊断方式是（　　）。

A. 缘由诊断　　B. 临床诊断　　C. 分类诊断　　D. 心理动态诊断

22. 张大妈最近被医院确认患上了阿尔茨海默症，当获悉所在社区有针对该类患者的社会工作专业服务后，她的老伴张大爷来向社会工作者小李求助。在讲述了张大妈的情况后，小李对张大爷说：“您说的情况我都清楚了，先填个表吧。”根据上述情境，此时处于个案工作阶段中的（　　）。

A. 申请接案　　B. 问题诊断　　C. 制订计划　　D. 开展服务

23. 某服务对象向社会工作者抱怨道：“我的班主任老师经常挑我的刺儿，故意问我最难的问题，让我在班上丢脸，我真受不了!”下列社会工作者的回应中，运用“同理”技巧的是（　　）。

A.“老师为什么这样对你呢?”

B.“振作起来，我相信你能处理得很好!”

C.“你生老师的气，因为他让你在班上很没面子。”

D.“你可能想多了，老师对每个学生都是一样的。”

24. 得知父母已经离婚的消息后，小明难以接受这样的事实，做出了自残身体等高风险行为。社会工作者小张经过评估后，对小明说：“虽然你现在还难以接受爸爸妈妈离婚的现实，但我相信你是有能力自己走出来的……”小张的上述说法突出体现了危机干预的（　　）。

A. 及时处理原则　　B. 限定目标原则　　C. 重构目标原则　　D. 输入希望原则

25. 玲玲从普通高中转入重点高中后，学历压力骤增，成绩明显下降；周围的同学对她比较冷淡；她觉得没脸见人，常常逃学，甚至还有过轻生的念头。根据危机介入理论，玲玲目前面临（　　）。

A. 特殊生活经历危机　B. 情感危机　C. 普通生活经历危机　D. 信任危机

26. 在社会工作者的推动下，某市“自闭症儿童”的母亲们组成了一个交流信息、情感的小组。社会工作者希望通过小组服务，鼓励她们分享经验并协助解决彼此的问题。根据上述内容，此小组的类型是（　　）。

A. 治疗小组　B. 支持小组　C. 教育小组　D. 成长小组

27. 社会工作者小王正在开展一个外来务工人员子女成长小组服务。在其中一节小组活动中，小王安排了一个“T 恤秀”的游戏，让组员在白色 T 恤衫上画出自己印象中老家的房子，并向其他组员介绍自己的家乡。小王设计的这个游戏，有助于（　　）。

A. 促进组员积极表达，增进互相理解与支持

B. 应对抗拒行为，协调和处理组员间的冲突

C. 推动组员间形成相对稳定的关系结构

D. 保持小组经验，更好地适应社会生活

28. 在小组工作的中期转折阶段，小组成员关系走向亲密化，小组内部权力竞争开始。此时，社会工作者的工作重点是（　　）。

A. 增强组员对小组的认同感　B. 处理小组冲突

C. 形成稳定的小组关系结构　D. 协助组员把认知转变为行动

29. 某街道有一些大龄单身男女青年，由于平时工作忙，没有机会谈恋爱，不仅自己很苦恼，父母也很着急。社会工作者小陈发现这个情况后，准备为他们开办一个“公益星空下”的小组，将他们组织起来，一起参加公益活动，以便互相认识，增进了解。为实现小陈的想法，此小组最适合采用（　　）。

A. 互动模式　B. 治疗模式　C. 发展模式　D. 社区行动模式

30. 社会工作者针对社区居民关心的养狗和环境卫生等问题举办了“社区议事”小组。在小组服务中，社会工作者以发展模式为实践基础，鼓励社区居民说困难、谈建议。此做法主要体现了发展模式的（　　）原则。

A. 平等性　B. 开放性　C. 参与性　D. 建构性

31. 在某小组活动中，社会工作者小张发现组员小菲性格内向，从不主动发言。小张每次在小组活动时都会寻找合适的机会引导小菲发言。小菲发言时，小张会投以温暖和支持的目光，并不时地点头，有时还说：“嗯，不错！”在上述过程中，小张采用的技巧是(　　)。

A. 鼓励　B. 重述　C. 摘述　D. 聚焦

32. 社会工作者小王为戒毒康复人员设计了同伴辅导成长小组。下列小组活动内容中，最适合在小组中期转折阶段开展的是（　　）。

A.“同心圆”：增进彼此的熟悉程度　B.“心之畅想”：回顾成长，展望未来

C.“我们的约定”：制定小组契约　D.“假如我是辅导员”：开展角色扮演

33. 在某妇女支持小组中，组员总是向社会工作者倾诉，而组员间的交流很少，小组动力一直没有形成。针对这种状况，社会工作者最适合的做法是（　　）。

A. 适当自我披露　B. 积极回应组员

C. 适当帮助梳理　　D. 促进组员间相互表达和回馈

34. 在社区工作中，社会工作者通过多种途径加强社区居民对自身权利和义务的了解，提升居民解决社区问题的信心，提高居民参与社区事务的能力。这反映了社区工作中的（　　）。

A. 过程目标　　B. 任务目标　　C. 伦理目标　　D. 评估目标

35. 关于地区发展模式的说法，正确的是（　　）。

A. 地区发展模式强调运用专业知识、科学决策、理性推动社区改变

B. 地区发展模式致力于促进居民参与，通过自助和互助解决社区问题

C. 地区发展模式重视动员亲戚、朋友、邻里和志愿者资源，关怀社区困难群体

D. 地区发展模式强调社会工作者的核心工作是社区资料收集、事实分析和方案决策

36. 社会策划模式的实施策略强调完整地执行一个策划过程。在完成了“了解服务机构使命和目标”这一工作步骤后，需要对环境和形势进行分析，其分析的重点内容是(　　)。

A. 社会工作服务机构的优点和不足　　B. 现行服务手段的利与弊

C. 社区需求的界定和评估　　D. 方案面对的机会和挑战

37. 在整合式社区照顾模式中，社会工作者致力于通过发展整合正式照顾和非正式照顾的资源，帮助服务对象增强社会支持网络。下列服务中，属于发展“非正式照顾”资源的方法是（　　）。

A. 协助服务对象成立互助小组　　B. 倡导街道建立老人日间照顾中心

C. 协调为老联盟为老人提供送餐服务　　D. 联络养老服务组织开展入户探访服务

38. 在社区照顾模式理念的指导下，社会工作者为残障儿童联系特殊学校，协助其接受文化教育，实现平等参与社会的目标。在这一服务中，社会工作者扮演的角色主要是(　　)。

A. 治疗者　　B. 使能者　　C. 经纪人　　D. 教育者

39. 某社会工作服务机构的社会工作者计划在某社区开展专业服务。他们访问了五位在社区工作多年的居委会工作人员。一方面了解辖区单位、业主委员会、社区社会组织的状况；另一方面了解楼门长和居民骨干的情况。上述社会工作者的做法主要旨在分析（　　）。

A. 社区的地理环境　　B. 社区的权力结构

C. 社区的文化特色　　D. 社区的人口结构

40. 某临街小区的居民向社会工作者老钱抱怨单元门禁年久失修，给居民生活带来了安全隐患。老钱为此检查了整个社区单元门禁状况，并向其他居民了解情况。他发现除了门禁问题外，还有乱贴小广告、随地便溺等状况，很多居民都有意见。从社区问题分析的角度来看，上述老钱的做法最有助于（　　）。

A. 界定问题的性质　　B. 明确问题的范围

C. 发掘问题的起源　　D. 寻找解决的方案

41. 社会工作者老陆发现，社区居家养老志愿服务队队长沈大爷有时候不能及时将老人的需求变化反馈给志愿者，造成双方的不便。老陆向沈大爷了解情况，得知他最近因忙于安排协调服务队的所有人手和工作，有些顾此失彼。从居民骨干培养的角度看，老陆应该帮助沈大爷（　　）。

A. 提升民主协商能力　　B. 学习资源动员技巧
C. 增强行政管理能力　　D. 灌输当家做主理念

42. 为了帮助受灾家庭子女恢复正常的学习生活，社会工作者小张按照“认识现有的问题→界定问题→探索可行的解决方法→认识各种可能的限制→选取解决办法→设计完整的计划→发展评估计划”的过程，开展服务方案策划工作。小张采用的社会服务策划形式是（　　）。
A. 战略性策划　　B. 问题解决策划
C. 创新性策划　　D. 方案发展策划

43. 为了制订一个详细的社会服务方案，通常需要将服务方案的目标进行分解，使之具有可操作性。社会工作者可以列一个时间任务表来推动方案目标的实现。在列表过程中，除了将完成服务方案的“主要活动、完成时间、活动所需物资”列入外，还应列入的内容是（　　）。
A. 活动的评估方法　　B. 活动的负责人
C. 活动的记录表格　　D. 活动的投入产出

44. 社会工作者小陈负责“关爱社区失独老人”服务项目，为了更好地提升服务质量，小陈招募了一批护理、法律等方面的志愿者参与到服务中，并对志愿者进行培训。从志愿者培训内容的角度看，首先要做的是（　　）。
A. 介绍机构的志愿者绩效评估办法　　B. 研讨交流机构的志愿者激励措施
C. 分析国内外志愿服务发展趋势　　D. 讲解服务对象的身心发展特点

45. 社会工作者小马最近听到家长反映，他招募的贫困家庭家教志愿者小陈经常会缩短功课辅导时间，带着辅导的孩子去玩。小马找小陈了解情况，小陈认为家教志愿服务的目的不应只是学业辅导，还应让孩子快乐成长。对此，小马应给予的适当回应是（　　）。
A. 赞同和支持小陈的想法和做法　　B. 批评教育小陈，限期改正
C. 澄清家教志愿服务的目标和要求　　D. 代表机构通知小陈暂停家教志愿服务

46. 某社会工作服务机构让老王担任新入职社会工作者小张的督导。下列老王的工作中，体现行政性督导内容的是（　　）。
A. 老王向小张介绍机构的部门及分工　　B. 老王向小张讲解机构服务对象特征
C. 老王向小张分析机构服务介入特点　　D. 老王向小张解释机构目标选择方向

47. 某社会工作服务机构总干事在每周一主持召开的由各部门负责人参加的例会上，一般会在布置完各部门的工作后，强调部门间分工合作的重要性。该总干事的这项工作属于社会工作服务机构运作中的（　　）。
A. 授权　　B. 培训　　C. 评估　　D. 协调

48. 关于定量研究特点的说法，正确的是（　　）。
A. 研究理论假设可以在研究过程中进行提炼和归纳
B. 研究结论有助于发现研究问题的个别性和特殊性
C. 研究资料追求精确性
D. 研究者被视为自己人

49. 一份问卷的封面信如下：

××市家庭状况调查问卷 尊敬的市民： 您好！ 我们正在进行一项有关家庭需求和社会服务方面的调查，旨在通过分析居民家庭现状，提出协助家庭健康发展的建议。 通过对本市居民的随机抽样，您被选中参加我们的调查。调查采用不记名方式，仅是为了了解您的需求、征求您的意见，为下一步制定相关政策和开展服务提供依据。您的个人资料和访问结果我们会予以保密，请不必有任何顾虑。 希望得到您的支持和合作。谢谢！ ××××年××月××日

根据封面信的写作要求，此封面信缺少的内容是（　　）。

A. 调查者身份　　B. 调查目的　　C. 被调查者的来源　　D. 调查伦理

50. 为了解本地区社会服务行业工作人员的专业能力建设情况，某部门设计了一份调查问卷，其中一道封闭式问题为“请问您参加全国社会工作者职业水平考试的情况是_____。”答案为“①参加过初级考试；②参加过中级考试；③未参加过任一级别的考试”。这道题的答案在穷尽性和互斥性上做到了（　　）。

A. 既满足穷尽性，又满足互斥性　　B. 仅满足穷尽性，不满足互斥性

C. 不满足穷尽性，仅满足互斥性　　D. 既不满足穷尽性，也不满足互斥性

51. 问卷设计中问题有态度、行为和状态三种类型。下列问题中，属于状态类型问题的是（　　）。

A. 您对社会工作服务项目策划的培训有何评价？

B. 您如何评价当前的政府购买社会工作服务？

C. 过去一个月您参加过几次读书会活动？

D. 您的专业是社会工作吗？

52. 问卷调查中问题和答案的设计需要注意多方面的细节。下列设计中，正确的是（　　）。

A. 您是否愿意成为业主委员会或筹备组成员？

（1）愿意　（2）不愿意

B. 您对社区养老服务满意吗？

（1）非常满意　（2）比较满意　（3）比较不满意　（4）非常不满意

C. 前不久本小区发生了入室偷窃事件，请问您觉得社区治安状况如何？

（1）安全　（2）基本安全　（3）不安全

D. 您认为社区治安不好的原因是什么？

（1）没有管理好　（2）对犯罪分子没有严打　（3）社会风气不好

53. 社会工作者在社会政策制定阶段的角色是（　　）。

A. 实施者　　B. 辅导者　　C. 倡导者　　D. 使能者

54. 老秦因年老体弱，将村里分给他的二亩地交由大儿子小刚和二儿子小力耕种。后来小力外出打工，小刚独自耕种二亩地。根据《老年人权益保障法》，该地的收益应归（　　）。

A. 村集体和老秦共同所有　　B. 小刚所有

C. 小刚和小力所有　　D. 老秦所有

55. 根据《关于进一步完善城乡医疗救助制度的意见》，下列人员中，不属于医疗救助对象的是（　　）。

A. 低保家庭成员丁某　　B. 患尿毒症的单身退休老人老赵

C. 五保户李老太　　D. 低收入家庭中患精神病的王某

56. 东部某企业家希望向西部某特殊教育学校赠送 1000 本盲文读物。根据《残疾人保障法》，对于这些盲文读物，邮局应当（　　）邮寄。

A. 免费　　B. 减免 1/3 邮费　　C. 半费　　D. 减免 1/4 邮费

57. 村民任某丧夫，育有独生儿子小君。任某与小君的爷爷、奶奶共同居住，共同照料小君。后任某改嫁邻村王某，小君的爷爷、奶奶不允许任某将小君带走，要求自行监护。关于对小君监护权的说法，正确的是（　　）。

A. 爷爷、奶奶对小君有优先监护权

B. 任某因再婚对小君不再有监护权

C. 任某对小君的监护权不因再婚而改变

D. 任某对小君是否具有监护权要看小君是否改姓而定

58. 根据《工伤保险条例》，必要时，做出劳动能力鉴定结论的期限可以延长（　　）。

A. 15 日　　B. 30 日　　C. 45 日　　D. 60 日

59. 小李与所在单位因劳务合同发生劳动争议。关于双方解决劳动争议的说法，正确的是（　　）。

A. 双方不愿协商的，可以向调解组织申请调解

B. 双方调解不成的，小李可以向人民法院提起诉讼

C. 双方对仲裁裁决不服的，可以请工会进行再次仲裁

D. 双方达成和解协议后不履行的，可以向劳动争议仲裁委员会申请仲裁

60. 小宇大学毕业后，当年 7 月到某银行工作。次年 3 月，因经济危机裁员，小宇被银行辞退，随即办理失业登记，并积极求职。工作期间，银行和小宇按规定缴纳了 9 个月的失业保险费。根据《失业保险条例》，小宇（　　）。

A. 可领取 9 个月的失业保险金　　B. 可领取 6 个月的失业保险金

C. 可领取 3 个月的失业保险金　　D. 不可领取失业保险金

二、多项选择题（共 20 题，每题 2 分。每题的备选项中，有 2 个或 2 个以上符合题意，至少有 1 个错项。错选，本题不得分；少选，所选的每个选项得 0.5 分）

61. 郑奶奶腿脚不方便，平时很少出门。在社会工作者小王的鼓励下，郑奶奶参加了社区的妇女编织小组，协调组员轮流接送她参加活动。郑奶奶的编织技艺广受好评，也为自己换来了一些零用钱。上述小王的服务涉及的社会工作领域有（　　）。

A. 社区社会工作　　B. 社会救助社会工作

C. 老年社会工作　　D. 妇女社会工作

E. 医务社会工作

62. 某养老服务机构的社会工作者计划组织老人外出春游。机构为了安全起见，将报名人数控制在 20 人以内，并要求老人身体情况良好，有子女的老人还需其子女签订知情同意书。宣传海报发出后，报名人数达到了 50 人。其中，有的老人身体情况不允许出游，有的老人提出子女在外地出差，无法签字。根据社会工作对服务对象的伦理责任要求，

下列社会工作者的做法中，正确的有（　　）。

A. 在确认孤老身体状况良好的前提下，机构为其签署知情同意书

B. 根据所有报名老人的身体情况，设计不同的外出活动路线

C. 对于子女不能来签字的老人，由社会工作者代为签字

D. 招募志愿者分工负责老人的安全，预防风险发生

E. 对于身体状况太差的老人，劝其不参加本次活动

63. 关于社会工作者伦理责任的说法，正确的有（　　）。

A. 社会工作者对服务对象负有伦理责任，当服务对象难以做决定时，应尽量协助其做决定

B. 社会工作者对同事负有伦理责任，在开展服务过程中，当同事遇到工作困难时应鼎力相助

C. 社会工作者对全社会负有伦理责任，在专业范围内，应尽心尽力促进整体社会福利的发展

D. 社会工作者对社会工作专业负有伦理责任，在开展服务时，应保证专业的完整性和遵循专业的评估

E. 社会工作者对服务机构负有伦理责任，当服务对象需求与机构服务宗旨冲突时，应遵守机构的规定

64. 根据人生各阶段发展的主要特征，6～7 岁儿童的发展特点有（　　）。

A. 语言能力以表达机能为中心　　B. 开始产生自我意识

C. 建立了性别角色判断的标准　　D. 开始了道德的发展

E. 脑重量已接近成年人的水平

65. 某社会工作服务机构在一新建居民小区开展服务。社会工作者小李针对社区居民不太了解社会工作服务的情况，计划通过大众传媒宣传，促进居民对社会工作的认识。此时，小李的适当做法有（　　）。

A. 拜访社区居委会主任和各楼楼长　　B. 到居民家中走访宣传项目

C. 为居民开办社会工作知识普及班　　D. 通过短信平台宣传项目

E. 利用社区公益广告牌进行宣传

66. 初中生小惠的父母平时工作忙，对其关心较少。进入青春期后，小慧变得上课不能集中注意力，缺课较多，经常与老师发生矛盾。小惠的父母知道情况后，向社会工作者求助。根据小惠的情况，社会工作者拟用心理社会治疗模式对其进行干预。下列方法中，属于直接治疗的有（　　）。

A. 帮助小惠学习放松技巧以控制情绪波动

B. 与学校班主任和教导主任商讨对小惠行为问题的处理方法

C. 帮助小惠回顾过去的经验，增强她面对和克服困难的勇气

D. 帮助小惠的父母检讨管教小惠的方法，帮助他们了解青少年的心理

E. 帮助小惠了解个人与环境之间的互动关系，增进小惠对问题的认识

67. 关于个案工作中转介的说法，正确的有（　　）。

A. 个案转介需要办理必要手续

B. 个案转介只发生在服务对象开始接触时

C. 当服务对象生活在本机构的服务区域之外时，可以转介

D. 在个案转介之前要征得服务对象的同意，并说明转介理由

E. 当服务对象的价值观与本机构人员价值观相悖时，应当转介

68. 张先生无业，文化程度低，自信心不足。社会工作者小刘对其开展服务时，一方面鼓励他建立自信，帮助他掌握新信息和知识；另一方面帮他联系社区资源，为其提供就业机会。上述服务中，小刘扮演的角色有（　　）。

A. 使能者　　B. 经纪人

C. 治疗者　　D. 倡导者

E. 教育者

69. 在小组中，专注与倾听能够有效地传达社会工作者对组员的尊重与接纳。下列做法中，属于专注与倾听的表现有（　　）。

A. 记住组员发言中所说的细节　　B. 记住组员发言中提及的人名

C. 挖掘组员发言中的共同主题　　D. 忽略组员言行不一致的现象

E. 鼓励组员放松地表达感受

70. 某社区老人活动中心拟开展老年人电脑兴趣小组服务。为设计出有效的服务计划，社会工作者首先要对小组需求进行评估，其应该考虑的因素有（　　）。

A. 组员参加小组的动机　　B. 小组的整体需求

C. 组员的需求　　D. 小组的环境需求

E. 组员的能力

71. 在传统文化保护项目中，社会工作者在社区居民中成立了“老物件、老照片、老故事”小组，进行一段时间的工作，小组进入了后期成熟阶段。此阶段小组及组员的主要特征有（　　）。

A. 小组的凝聚力增强　　B. 小组关系结构趋于稳定

C. 对小组具有较强的认同感　　D. 对小组充满了信心和希望

E. 对社会工作者的依赖性增强

72. 为了提高居民对社区公共环境的关注，社会工作者小余在社区开展了一项“社区随手拍”活动，鼓励居民将自己看到的社区环境中的亮点和问题用手机拍下来上传给社区，并定期将居民的作品制作成海报，张贴在社区宣传栏内。小余发现整理照片需要大量人手，洗印照片和制作海报也需要一笔费用。为了实施这项活动，从社区资源开发的角度，小余可以进行的工作有（　　）。

A. 联络社区团体和组织，协助招募活动的志愿者

B. 发布社区活动广告，从居民中直接招募志愿者

C. 走访自己熟悉的社区商户，鼓励他们为活动捐款

D. 向所在社区政府申请经费，为活动提供全程赞助

E. 申请机构专门款项，购买一台用于活动的照片打印机

73. 地区发展模式所采用的实施策略包括（　　）。

A. 促进居民的个人发展　　B. 依靠专家的知识分析社区问题

C. 发现和培养居民骨干　　D. 加强邻里沟通、改善邻里关系

E. 教育居民如何使用社区资源

74. 居民是社区工作中最有价值的资源，与居民初次接触时，社会工作者要介绍自己的情况和机构的任务，听取居民的意见等。在结束谈话时，社区工作者适宜的做法有（　　）。

A. 总结彼此的谈话，给予积极反馈
B. 通过对质，帮助居民明确社区问题
C. 感谢居民提供了有价值的信息和资料
D. 主动发放活动资料让居民知晓，以增进信任
E. 留下自己和机构的联系方式，鼓励居民主动联系自己

75. 社会工作者小周正在撰写一个旨在为特殊困难家庭提供社区支援服务的项目书，准备向政府申请资助。该项目书中必须说明的内容有（　　）。
A. 介绍小周个人提供相关服务的经验
B. 列出项目预算明细，并说明测算标准
C. 明确项目开展的服务目标、内容和形式
D. 分析本社区特殊困难家庭的特征和需求
E. 描述国外特殊困难家庭社区支援服务的发展现状

76. 某社会工作服务机构的社会工作者小林策划了一个农村贫困儿童夏令营服务计划。为在机构层面整合资源，小林将计划书上报给机构负责人审阅。机构负责人在决策过程中，需要考虑的核心因素有（　　）。
A. 服务是否存在严重的风险
B. 服务是否是机构所必须推行的
C. 服务是否能为本机构营利
D. 儿童及家长能否接纳这项服务
E. 机构是否有足够资源支持服务推行

77. 某社会工作服务机构正在进行一项问卷调查，问卷类型为访问问卷。为了控制这次调查的质量，该机构应该（　　）。
A. 规定调查员在 30 分钟内完成问卷
B. 在调查过程中派督导进行同步指导
C. 在调查进行之前对调查员进行培训
D. 对每位调查员完成的问卷进行抽检和回访
E. 利用专门软件对输入的资料进行技术检查

78. 关于个案研究的说法，正确的有（　　）。
A. 个案研究花费时间不多
B. 个案研究的资料收集手段多样化
C. 个案研究的发现不能进行推论
D. 强调对事件的真相做深入的考察
E. 个案研究应严格参照操作步骤要求

79. 根据《最低生活保障审核审批办法（试行）》，家庭可支配收入主要包括（　　）。
A. 工资性收入
B. 家庭经营净（纯）收入
C. 财产性收入
D. 转移性收入
E. 债权

80. 救助站工作人员在街头发现了身无分文的流浪乞讨人员小何，将其接到救助站的第二晚，小何突然发烧。救助站可为小何提供的救助服务有（　　）。
A. 及时将其送医院救治
B. 提供符合基本条件的住处
C. 给予一定的生活救济金
D. 提供符合食品卫生要求的食物
E. 病愈后提供返回其居住地的乘车凭证

2015 年全国社会工作者职业水平考试

助理社会工作师（初级）

社会工作实务

一、单项选择题（共 60 题，每题 1 分。每题的备选项中，只有 1 个最符合题意）

1. 社会工作者小王接待了来机构求助的小李夫妇，在他们讲述问题后，小王介绍了机构的服务范围和要求，并且与小李夫妇协商解决问题的先后次序。小王的上述做法属于社会工作实务过程中的（　　）。

   A. 接案　　B. 预估　　C. 计划　　D. 评估

2. 张老师发现自己班上的学生小花最近总是闷闷不乐、情绪低落，于是带着小花来见社会工作者小江，小江在询问过程中观察到，小花一直低着头不说话，都是张老师在替她回答问题。上述案例中，小花属于（　　）的服务对象。

   A. 潜在　　B. 现有　　C. 自愿　　D. 外展

3. 小红因婚姻问题前来求助，社会工作者小赵在仔细倾听了小红叙述后，拟通过询问小红自己对问题的看法来明确问题。小赵的下列提问中，恰当的是（　　）。

   A. “您认为自己的婚姻问题困惑是怎么出现的?”

   B. “您认为自己的婚姻可以怎样改善?”

   C. “您做过哪些努力来改善自己的婚姻?”

   D. “您对自己的婚姻有哪些期待?”

4. 社会工作者小王正在开展一个震后伤残学生家长减压互助小组，督导要求她对小组过程的每一个环节分别做出评估。为此，小王应向督导提供有关服务过程中的（　　）信息。

   A. 服务网络　　B. 服务结果　　C. 介入对象　　D. 介入行动

5. 小强是小学四年级学生，在学校经常欺负同学，小强知道这样做不对，但遇事就管不住自己。社会工作者为实施帮助小强的行为矫正计划，需要进行基线测量。下列测量方法中，正确的是（　　）。

   A. 观察小强目前是否欺负同学　　B. 观察小强目前欺负同学的次数

   C. 观察小强欺负同学行为的变化　　D. 观察小强欺负同学行为是否消除

6. 社会工作者小李在与服务对象小强的面谈中了解到，小强上课经常走神，注意力很难集中，学习跟不上老师的教学进度。为此，小李与小强共同制订了改善小强的学习情况的目标。下列目标中，恰当的是（　　）。

   A. 减少小强上课走神的次数　　B. 提高小强的学习能力

   C. 延长小强上课注意力集中的时间　　D. 改变小强注意力不集中的习惯

7. 从儿童社会心理发展的角度来看，幼儿时期的儿童需要完成（　　）人格的培养。

   A. 信任　　B. 自主　　C. 勤奋　　D. 独立

8. 某农村儿童早期综合发展干预项目中，社会工作者的工作内容之一是对儿童家长、社区医生、妇女工作者、志愿者以及普通村民开展培训，普及儿童权利知识，降低儿童遭受虐待、

忽视和意外伤害的风险。从儿童社会工作的类型上划分，上述服务内容属于（　　）服务。

A. 替代性儿童福利　　B. 儿童保护

C. 补充性儿童福利　　D. 儿童支持

9. 小学一年级学生小刚，因父母入狱，没有亲戚照顾，无人抚养。为解决小刚目前的问题，社会工作者正确的做法是（　　）。

A. 联系民政部门，帮助小刚寻找领养家庭

B. 招募社区志愿者作小刚的监护人

C. 联系有关部门，帮助小刚寻找寄养家庭

D. 劝小刚父母好好改造，争取减刑早日回家

10. 某机构社会工作者小林在贫困山区实施“6～10 岁儿童教育与发展项目”。在设计儿童成长需要评估表时，下列指标中应被纳入到该评估表中的是（　　）。

A. 家庭安全保障能力　　B. 家庭的社会历史情况

C. 父母的基本生活照顾能力　　D. 儿童的身份认同状况

11. 小李是儿童福利院负责家庭寄养服务的社会工作者，在对寄养家庭进行跟踪回访时，从村委会和邻居那里了解到，有一户寄养家庭的家长经常用讽刺、挖苦和侮辱性的语言对寄养的残疾儿童进行管教。此时，小李应采取的正确做法是（　　）。

A. 向派出所报案　　B. 终止该家庭寄养

C. 为家长提供培训　　D. 要求村委会严格监管

12. 几名高三学生打算放弃高考，一起自主创业，他们的父母在得知后非常着急，认为孩子只有考上大学才有未来。在多次与孩子沟通无果后，家长们向社会工作者小林求助，希望小林能劝孩子们放弃自己的想法。此时，小林可采用（　　）方法协助父母与孩子进行沟通。

A. 社会观护　　B. 为家长与孩子举办创业方法讲座

C. 资源整合　　D. 为家长与孩子开办亲子平行小组

13. 社会工作者针对社区内 16～25 岁人群的不同需要，开展了下列活动：为学习困难青少年提供学习方法辅导；为待业青年提供求职面试技巧训练；为婚龄青年进行正确的婚恋观教育。上述活动属于青少年社会工作中的（　　）服务。

A. 促进青少年成长发展　　B. 保障青少年合法权益

C. 预防青少年违法犯罪　　D. 增强青少年心理健康

14. 某高中毕业班选择毕业后工作的同学存在职业发展上的困惑。社会工作者小赵拟运用“生涯选择配合论”帮助部分学生做生涯规划。小赵首先应协助同学们（　　）。

A. 提升职业所需的能力　　B. 分析职业发展前景与机会

C. 掌控自己内在的世界　　D. 评估各种职业的报酬率

15. 社会工作者小秦运用“父母、成人、儿童”自我状态察觉训练方法协助高一新生提高自我察觉能力。训练开始时，全体组员站在“儿童”圈内。当组员与其他组员沟通，说话语气从情绪化转向成熟理性，行为表现从抱怨转向理性地看待和解决问题后，该组成员就可以（　　）。

A. 从父母圈跳到成人圈　　B. 从成人圈跳到儿童圈

C. 从儿童圈跳到成人圈　　D. 从儿童圈跳到父母圈

16. 85 岁的刘爷爷独自一人生活，前不久因中风导致行动不便，身体日渐衰弱。子女担心他发生意外，打算送刘爷爷去养老院生活。但刘爷爷不愿去养老院，担心养老院的规定会影响自己的生活习惯。面对刘爷爷和子女间的意见分歧，社会工作者应采取的介入措施是（　　）。

A. 引导刘爷爷改变生活习惯，适应养老院生活

B. 尊重刘爷爷的决定，帮助他与子女协商解决问题

C. 尊重子女的决定，劝刘爷爷去养老院

D. 建议子女改变想法，请保姆在家照顾刘爷爷

17. 某农村社区的青壮年大多外出务工，留守、独居老人占社区老年人的比例很大，其中部分老人年老体弱，生活困难。为加强这些老人的非正式支持系统，社会工作者的合适做法是（　　）。

A. 为生活困难老人申请救助

B. 招募和组建志愿服务队为老年人提供服务

C. 请当地老龄委工作人员到社区宣传《老年人权益保障法》

D. 请当地敬老院工作人员到社区做宣传以吸引老年人入住

18. 社区工作者大智为失学、失业青少年开展服务，拟根据“社会连接理论”组建一个小组。大智设定的下列总目标中，正确的是（　　）。

A. 帮助青少年形成良好的行为习惯　　B. 协助青少年树立正确的就业意识

C. 提高青少年的合作意识和能力　　D. 引导青少年更多地参与社会活动

19. 丧偶多年的张大爷因脑溢血导致半身不遂。张大爷的女儿长期独自照顾他的日常起居，近来感到力不从心，向社会工作者小林求助。小林拟运用“家庭思维”方法为该家庭开展服务，其适宜的做法是（　　）。

A. 请专业康复人员定期上门提供家庭康复服务

B. 邀请张大爷女儿参加照顾者支持小组

C. 请社区志愿者定期探访张大爷家庭

D. 动员张大爷入住养老机构，让女儿常去探望

20. 随着年龄的增长，独居的张大爷身体机能逐渐下降，对买菜做饭感到力不从心。在社会工作者小王为张大爷提供的各类服务中，属于社区照顾服务的是（　　）。

A. 联系送餐服务帮助他解决困难　　B. 护送他入住养老机构以获得专业照护

C. 劝他改变饮食习惯，选择方便食品　　D. 通过婚介机构为他征婚，找个老伴

21. 社会工作者小王建了一个面向独居老人的支持小组。在小组活动中，小王发现刘大爷因受到其他组员的言语攻击而烦躁不安。此时，小王首先应该做的是（　　）。

A. 由刘大爷决定小组是否继续

B. 请刘大爷想想不被组员接受的原因

C. 要求所有组员遵守保密原则，对组外保密

D. 调节组员冲突，保护刘大爷免受伤害

22. 社会工作者小李为有婆媳矛盾的家庭提供专业服务。小李了解到，这对婆媳在家务分工、晚辈教育、老人赡养、经济支配等很多方面存在矛盾。经过分析，小李认为，婆婆的“从夫居，养儿防老”的观念是导致这对婆媳矛盾的深层根源。小李的上述分析

反映了（　　）对家庭的影响。

A. 传统性别制度　　B. 婆媳个人素质　　C. 传统性别角色　　D. 婆媳两代关系

23. 社会工作者为协助做好社区的计划生育管理工作，与社区工作人员共同制定了一系列评估指标。下列指标中具有社会性别敏感性的是（　　）。

A. 辖区内育龄妇女计划生育和知情选择的比例

B. 符合条件的育龄妇女的长效节育措施的比例

C. 对辖区内新婚夫妇进行计划生育培训的人次

D. 对辖区内育龄妇女开展生育健康培训的次数

24. 某儿童福利机构在社会工作者的提议下设置了收容弃婴的“安全岛”。一年来，在“安全岛”收容的女婴占绝大多数。这一现象提醒社会工作者应积极呼吁全社会共同关注女性（　　）的保障。

A. 教育权　　B. 生命权　　C. 特殊权益　　D. 生育权

25. 盲人老钱带导盲犬上公交车，遭到部分乘客反对。这一事件说明残疾人的（　　）应被重视。

A. 社区康复权　　B. 社会福利权　　C. 文化生活权　　D. 环境友好权

26. 某乡的青壮年男性大多到附近煤矿打工，患尘肺病的人数较多。社会工作者了解到当地人正在练习的一套拳法特别有利于患尘肺病人肺功能的改善，于是请当地人每天带领患尘肺病人练习，取得了良好效果。社会工作者的此种做法遵循了社会康复工作的（　　）原则。

A. 因地制宜　　B. 因势利导　　C. 因陋就简　　D. 低成本、广覆盖

27. 大伟因交通意外导致下肢瘫痪，外出需以轮椅代步。为使大伟重新融入社会，社会工作者小林采用职业康复的方法帮助他。小林实施职业康复服务的第一个环节应是（　　）。

A. 就业指导　　B. 职业培训　　C. 职业咨询　　D. 职业评估

28. 24 岁的小伟假释期间接受社区矫正服务。社会工作者老孙评估后发现，小伟成长在单亲家庭，家庭经济情况比较差。小伟犯罪与他急于改善经济状况和交友不慎有很大关系。老孙运用个案管理方法为小伟提供服务，合适的做法应是（　　）。

A. 与小伟共同分析他的心理状况和改变动机

B. 鼓励小伟参加就业培训并替他介绍工作

C. 要求小伟参加公益劳动以矫正不良行为

D. 召集职业规划师和就业援助员共同讨论服务计划

29. 某公司老板在得知员工小李有犯罪前科后欲将他开除。社会工作者小希得知情况后，将小李在接受社区矫正过程中的良好表现告知公司老板，希望老板能给予小李一视同仁、公平竞争的机会。小李的做法保障了小李的（　　）权益。

A. 生存　　B. 就业　　C. 家庭生活　　D. 教育

30. 为满足光荣院老年服务对象发挥余热的需求，社会工作者介绍他们担任中小学校外辅导员，参与学校和社区为青少年开展的爱国主义教育活动。社会工作者的上述做法帮助老年优抚对象实现了（　　）。

A. 老有所养　　B. 老有所为　　C. 老有所依　　D. 老有所医

31. 复员军人老刘突发心脏病住进优抚医院。几个疗程后，已痊愈的老刘不肯出院。社会工作者经调查了解到，老刘孤身一人，年长体弱，腿脚不便，出不了门。此时，社会工作者首要的任务是协助老刘满足其（　　）的需要。

A. 治疗康复　　B. 基本生存　　C. 家庭生活　　D. 社会交往

32. 义务兵小潘 2013 年 6 月退役，当年 10 月在工商行政管理部门首次登记成立了个体餐饮公司。社会工作者老王获悉后，积极了解相关政策，主动协助小潘免费参加政府职能部门举办的企业管理培训，免交餐饮公司管理类的行政事业收费。老王做的工作实现了社会工作（　　）的目标。

A. 治疗　　B. 救助　　C. 预防　　D. 权利保障

33. 军休干部老李由部队移交到军休所后，感到非常失落，觉得自己为部队奉献了大半辈子，老了没有用了，被部队当作“包袱”扔到了地方。终日闷闷不乐的老李拒绝参加军休所组织的各种活动。社会工作者决定运用理性情绪疗法协助老李适应角色转换，其介入的关键是改变老李（　　）。

A. 社交退缩的非理性行为　　B.“老了无用”的消极态度

C. 心理失落带来的负面情绪　　D.“被部队抛弃”的非理性信念

34. 张某因诈骗罪在监狱服刑 15 年，获假释出狱后在社区接受 3 年矫正服务。社会工作者小秦接受任务后，认真查阅张某的相关档案材料，做了充分准备。与张某第一次见面时，小秦用尊重、接纳、关怀的价值理念与张某进行交谈。下列问话中最恰当的是（　　）。

A.“请您告诉我您的姓名、年龄和犯罪事实，好吗?”

B.“您了解社区的纪律和规定吗?”

C.“刚才我握您的手觉得冰冷，您的身体有什么不舒服吗?”

D.“我看到您一个人很孤独，您的太太和孩子为什么离开您?”

35. 某学校在贫困家庭学生的救助工作中，要求申请救助的学生在班上演讲说明其贫困状况，以同学投票的方式认定其受助资格。从社会工作专业角度看，这些做法违背了（　　）原则。

A. 自我决定　　B. 知情同意　　C. 尊重隐私　　D. 无条件接纳

36. 老李文化程度不高，又没有一技之长，享受了几年低保后，想通过就业改变生活状况。社会工作者联系就业援助员向他推荐了几份工作，但老李觉得这些工作既苦又累，薪水又少，不愿接受。针对老李的情况，社会工作者首先要做的是（　　）。

A. 调整其自我认知　　B. 提升其自信心

C. 为其寻找其他就业信息　　D. 协助其参加技能培训

37. 赵大爷年近七旬，生活在农村。几年前赵大爷的独子因交通意外身亡，老伴受不了打击也去世了。目前赵大爷无亲无故，以拾荒为生。社会工作者老宋计划协助赵大爷申请救助。下列救助类别中，最能帮助赵大爷解决生活困难的是（　　）。

A. 最低生活保障　　B. 特困人员供养　　C. 就业救助　　D. 临时救助

38. 社会工作者老赵在街头救助中发现 16 岁的小凯流浪街头，衣食无着，常说粗话，脾气暴躁。老赵在征得小凯同意后，将他安置到流浪未成年救助保护中心。此时，老赵首先应关注小凯的（　　）状况。

A. 健康　　B. 心理　　C. 家庭　　D. 行为

39. 小李夫妻因工作繁忙请父母来照看孩子，但不久后就发现，老人与他们的教育方式差别很大，两代人之间时常发生争执。他们认为老人太溺爱孩子，而老人觉得孙子还小，大了自然懂事了。小李夫妻为此很苦恼，向社会工作者求助。社会工作者的下列做法中，恰当的是（　　）。

A. 观察和倾听孩子的想法　　B. 倾听和理解家庭每个成员的感受

C. 协助老人明白教育孩子是父母的责任　　D. 说服小李夫妻接受老人的教养方式

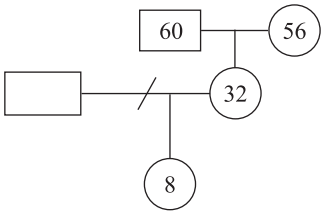
40. 社会工作者小郑接待了前来救助的小红母女俩，在面谈中，母亲告诉小郑，小红近来像变了一个人似的，上课不专心，做作业拖沓，为此她也说过她，但情况没有任何改观。根据家庭系统理论，小郑下列的判断中，正确的是（　　）。

A. 这个家庭问题是小红导致的　　B. 小红的问题是母亲导致的

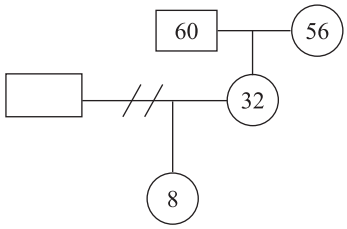
C. 小红的问题是整个家庭的问题　　D. 小红的问题与这个家庭无关

41. 王女士 32 岁，与丈夫分居两年，目前带着 8 岁的女儿与父母一起生活。王女士的父亲今年 60 岁，刚退休；母亲 56 岁，还在工作。根据上述家庭资料，社会工作者绘制的家庭结构图中，正确的是（　　）。

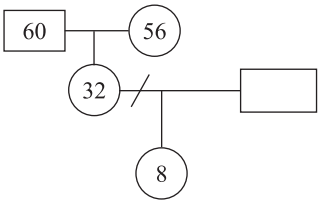
A.



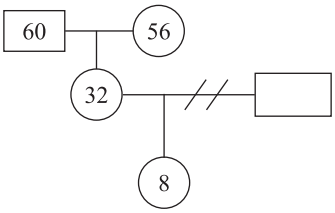
B.



C.



D.



42. 小张夫妇发现儿子小强的一些行为习惯很不好，自己玩过的玩具不整理，说话也没礼貌，他们向社会工作者小孙求助。小孙根据家庭行为学习原理为小强设计了行为改变的方案，下列做法中正确的是（　　）。

A. 指导小强改变不良的行为习惯

B. 指导小张夫妇学习新的亲子沟通方式

C. 指导小张夫妇形成家庭角色分工，并制订家庭规划

D. 指导小强学习新行为，并鼓励父母及时给予鼓励

43. 王女士向社会工作者小李抱怨："你说这孩子是怎么了？那么简单的东西学了一遍又一遍，总是记不住，可只要说起玩，他就来劲。"小李运用再标签提问技巧帮助王女士重新认识自己的孩子。小李的下列提问中，符合再标签技巧运用的是（　　）。

A."你是说孩子对感兴趣的事很投入，是吗？"

B."你是说孩子对学习很不上心，是吗？"

C."你是说孩子总是想着玩，是吗？"

D."你是说孩子管不住自己，是吗？"

44. 自从发现丈夫有了外遇之后，王女士便不断与丈夫争吵。每次争吵后，王女士都在女儿面前抱怨。不久，王女士发现女儿开始厌学、逃课，学习成绩出现下滑。王女士非常担心女儿，于是向社会工作者求助。根据家庭系统理论，社会工作者应该帮助王女士（　　）。

A. 改善与丈夫的关系　　B. 加强与女儿的沟通
C. 调整其丈夫与女儿的关系　　D. 明确与女儿的界限

45. 社会工作者小顾在为六年级学生小浩提供辅导时，老师反映小浩平时好玩、爱动、注意力不集中、喜欢与同学打闹，但在美术课上，却能用心画画。据此，小顾建议老师让小浩担任美术课代表，小顾这样做的目的在于（　　）。
A. 增强小浩的自我效能感　　B. 培养小浩的亲社会联结
C. 促进小浩的认知能力　　D. 改善小浩的行动能力

46. 为了培养学生的认知能力，学校社会工作者小莉引导学生学习辨别各种“扭曲思想”，为此，设计了一个讨论的情境。在此情境中，其中一个学生说：“我连英语也学不好，我将来就是一个没用的人。”该生这种“扭曲思想”表现出“（　　）”非理性认知的特点。
A. 非黑即白　　B. 灰色眼镜　　C. 以偏概全　　D. 透视心意

47. 小刚最近跟随打工的父母从农村来到城市。为了帮助小刚适应新环境，社会工作者小张多次走访了他的家庭、学校和所在社区。小张发现小刚在班里有几个要好的伙伴，于是组织他们一起学习和玩耍，并帮助小刚熟悉环境，以减轻小刚由于转学造成的不适应感。在这个过程中，对小刚的改变产生了重要影响作用的是（　　）。
A. 朋辈群体　　B. 学校　　C. 家庭系统　　D. 社区

48. 学校工作者小勇运用个案管理方法帮助贫困学生解决他们所面临的问题。当服务结束时，小勇从“资源—社会支持网络—服务对象”的对接程度来评估服务成效。小勇的上述工作属于（　　）评估。
A. 学生状况　　B. 资源整合　　C. 服务系统传输　　D. 社会支持网络

49. 社会工作者小马在与初中一年级学生小明交谈中得知，小明一到教室就莫名紧张，常找各种理由不来上学。小马请小明写出他认为到学校上课有可能发生的三种危险情况，协助他分析这些想法是否符合事实，分析这些危险发生的概率，并以此为依据，帮助小明克服焦虑情绪，建立理性想法。小马采取的上述干预方法是（　　）。
A. 辨识情绪　　B. 舒缓压力　　C. 转换想法　　D. 分辨是非

50. 某小区“夕阳红服务队”和“4 点半课堂”在社区内有着良好的声誉。为了促进参与式社区治理，社会工作者小林策划由“夕阳红服务队”的助老志愿者和“4 点半课堂”的孩子们共同到社区老年人服务中心，与那里的老人一起开展联欢活动。小林采用的社区资源链接方式是（　　）。
A. 资源整合　　B. 资源共享　　C. 资源开发　　D. 资源流通

51. 某小区有居民反映大妈们一早就在广场上跳舞，影响上班族休息。社区居委会拟将跳广场舞的时间定为上午 9:00—10:00，地点在小区相对偏僻的一块空地，并将此动议公示，征求居民意见，以便形成最终决议，让社区居民执行。这属于社区参与层次和形式中的（　　）。
A. 告知　　B. 协商　　C. 咨询　　D. 共同行动

52. 社会工作者在社区服务状况调查中，记录了不同人群所表达的需求。下列表述中属于规范性需求的是（　　）。
A. 要加强社区绿化管理　　B. 要建立一个书法艺术室
C. 社区应建立一个养老中心　　D. 按规定应建立一个社区卫生服务中心

53. 2014 年，非洲爆发埃博拉疫情的消息引发了某小区部分居民的恐慌，扰乱了正常的生活秩

序。社会工作者老顾及时联系了某医院感染科的专家深入社区进行专题健康讲座，解除了大家的恐慌情绪，稳定了社区秩序。在这一过程中，老顾的工作起到了（　　）的作用。

A. 宣传教育　　B. 资源链接　　C. 组织动员　　D. 防疫管理

54. 老张是一个癌症晚期患者，医生通知家人为老张做好料理后事的准备。老张每天经受病痛的折磨，感到生活没有意义。社会工作者小林透过倾听老张上山下乡的辉煌经历、帮助其整理老照片以“统整人生”，并协助其安排后事。小林所提供的是（　　）。

A. 社会照顾　　B. 临终关怀　　C. 危机干预　　D. 舒缓疗护

55. 赵女士多年前患有精神方面的疾病，近期出现幻听、幻视、幻嗅并有轻度暴力倾向。入院治疗三个月后，赵女士各方面身体指标趋于稳定，准备出院，回到社区接受社区康复服务。针对赵女士这种情况，医务社会工作者首先应做的是（　　）。

A. 普及精神卫生知识，改善社区康复环境

B. 对其父母进行康复指导，方便进行家庭治疗

C. 与精神病社区康复中心医生联系，保证治疗连续性

D. 联系社区志愿者，完善社区支持系统

56. 某医院妇产科因孕妇家属不愿排队发生了殴打医护人员的恶性事件，医务社会工作者到现场后，首先应采取的措施是（　　）。

A. 安抚孕妇家属的情绪　　B. 向医生了解孕妇的情况

C. 协助安排孕妇尽快进行检查　　D. 向医院领导汇报，并通知警务室和保安

57. 某地区医疗中心重症学科李主任已有 20 年的工作经历，抢救过很多危重病人。由于长期的能量透支和巨大的工作压力，李主任最近出现了严重的身心不适，常说“我感觉自己很失败，做不了手术了”。这种状态影响到了他的正常工作。面对李主任的这种情况，医务社会工作者首先应采取的措施是（　　）。

A. 策划李主任的家庭会议，增强他的家庭动力系统

B. 进行个案干预，舒缓压力，调整自我认知

C. 组织举办重症室医生支持小组，进行群体减压

D. 推动医院建立一线骨干医生强制轮休制度

58. 某企业有相当数量的新员工对企业没有归属感，缺乏人生目标，工作动力不足。社会工作者小林通过小组工作帮助他们辨识理想与现实的差距，认清自我发展的路径。小林在小组工作过程中为职工提供的服务是（　　）。

A. 规划职业生涯　　B. 改善工作态度

C. 提升工作效率　　D. 平衡工作与生活的关系

59. 年近 50 岁的李女士是某企业的高级工程师，人力资源部门通知她准备办理退休手续。李女士不愿退休，找到社会工作者老王，寻求帮助。老王协助她查阅了相关文件，向李女士讲解劳动争议处理程序，建议她与企业协商，协商不成，再通过工会进行劳动争议调解。在上述过程中，老王扮演了（　　）角色。

A. 教育者　　B. 协调者　　C. 促进者　　D. 咨询辅导者

60. 某企业近期职工流失比较严重，人力资源部门请求社会工作者老严帮助。在为该企业提供服务的过程中，老严首先需要做的是（　　）。

A. 评估职工流失原因与服务需求　　B. 与人力资源部门协商制订服务计划

C. 引导职工合理流动　　D. 提高职工的工资和福利

二、多项选择题（共20题，每题2分。每题的备选项中，有2个或2个以上符合题意，至少有1个错项。错选，本题不得分；少选，所选的每个选项得0.5分）

61. 社会工作者小王准备结束一个家庭个案。根据结案期工作的要求，小王的下列做法中，正确的有（　　）。

A. 拒绝家庭继续会面的要求　　B. 保持与家庭的电话联系

C. 减少与家庭直接会面的次数　　D. 缩短与家庭直接会谈的时间

E. 加强与家庭成员的联系

62. 老王最近因照顾年迈母亲的事常与兄弟姐妹发生争执，向社会工作者小赵求助。小赵与老王初步沟通后，决定进行接案会谈。为做好这次会谈，小赵应做的准备工作包括（　　）。

A. 了解老王之前接受服务的情况　　B. 走访老王的兄弟姐妹

C. 走访老王生活的社区　　D. 阅读老王的有关资料

E. 为老王制订干预计划

63. 李奶奶的三个子女相互推诿赡养责任，在社会工作者小李的调解下，李奶奶的赡养问题得到妥善解决。社会工作者准备结案时，李奶奶表现出对未来生活的焦虑，害怕小李不再来看她，会谈时心不在焉，认为自己的问题还未得到解决。李奶奶的表现反映了结案阶段服务对象常会出现的反应，其中包括（　　）。

A. 倒退　　B. 依赖　　C. 否认　　D. 抱怨　　E. 愤怒

64. 某市社会工作者协会运用儿童友好社区建设概念，推动有关部门创建有利于儿童身心健康发展的社区。儿童友好社区建设的内容包括（　　）。

A. 提供干净的饮用水和卫生的外部环境　　B. 设置安全的儿童游戏设施

C. 建立儿童保护服务机构　　D. 在社区内依法合规设置网吧和游戏机房

E. 发动儿童参与到与其相关的社区事务中

65. 社会工作者小清组织学习困难的青少年参加自我探索小组，该小组的服务目标是：协助组员认识自己的性格、优缺点及喜好，认识自我价值观，了解自己在不同环境中的角色及表现，了解别人对自己的评价，明确自己将来的目标。小清为组员设定的服务目标，涉及罗杰斯“自我概念”范畴中的（　　）方面。

A. 现实我　　B. 理想我　　C. 客观我

D. 主观我　　E. 未来我

66. 某社会福利院的社会工作者小华正在为一位年过80的老人办理入院预约登记。此阶段小华可提供的专业服务有（　　）。

A. 咨询服务　　B. 健康检查　　C. 经济状况评估

D. 家庭网络调查　　E. 生活方式调查

67. 下列人员或机构中属于老年人正式社会支持网络的有（　　）。

A. 配偶　　B. 敬老院　　C. 老年业余合唱队成员

D. 成年子女　　E. 社区老年中心

68. 为改变村两委（党支部和村委会）女性比例偏低的状况，某地妇联的社会工作者运用倡导的方法关注此问题，可采取的做法有（　　）。

A. 针对女性参与治理现状形成调研报告，提交相关部门

B. 撰写提高村两委女性比例的议案、提案，提交当地人大和政协

C. 与民政部、组织部等部门沟通出台相关政策，保证女性进村两委的比例

D. 建立妇女骨干支持小组，鼓励她们参与选举
E. 为女性候选人进行竞选技巧培训

69. 为改变社区居民重男轻女的传统观念，社会工作者小彬运用增能的方法，组织社区居民排练以“男女平等”为主题的戏剧，准备在社区进行演出。小彬适宜的做法有（　　）。
A. 将主题确定为“妈妈与女儿的故事”
B. 请社区居民骨干到社区搜集与主题相关的故事
C. 请民众戏剧的专家为社区居民骨干进行相关培训
D. 与社区居民一起将搜集的故事编成剧本
E. 为居民进行角色分配并计划排练时间

70. 长期遭受婚姻暴力的妇女会认为自己应该对施暴者的行为负责，有严重的罪恶感和心理压力，逐渐将暴力行为视为日常生活的一部分，否定自己的能力，不相信自己能够摆脱暴力，导致遭受的婚姻暴力周期性发生。上述现象可概括为“受虐妇女综合征”，其特征包含（　　）。
A. 低自尊　　B. 以暴制暴　　C. 暴力循环
D. 暴力转移　　E. 暴力正常化

71. 建立三级预防体系是我国残疾人社区康复的重要工作。下列开展的残疾预防工作中，属于一级预防的有（　　）。
A. 残疾早期筛查　　B. 计划免疫接种　　C. 实施康复功能训练
D. 康复咨询　　E. 围产期保健

72. 矫正社会工作的主要内容包括（　　）。
A. 司法判决前　　B. 监禁场所中　　C. 社区矫正中
D. 刑满释放后　　E. 重返工作后

73. 小龙在执行军事任务时遭遇意外导致三级伤残，入住荣誉军人康复医院。住院期间，未婚妻解除婚约，家人也不常来探视。绝望的小龙产生了轻生念头，抗拒治疗。社会工作者老王对小龙进行了危机干预，其介入措施应包括（　　）。
A. 鼓励自决，让小龙决定介入目标
B. 输入希望，让小龙重燃对生活的渴望
C. 提供支持，联络小龙家人定期探视
D. 恢复自尊，协助小龙重塑自信
E. 培养自主能力，帮助小龙恢复社会功能

74. 社区戒毒人员小方近期精神恍惚，常怀疑有人跟踪他，要杀他，为此买了把水果刀带在身边。禁毒社会工作者小朱经过专业评估，认为小方出现了幻觉，且可能伤害他人或自己。小朱联系小方的家人、社区精神科的医生、社区禁毒专职人员等，共同协助小方应对危机。此时，依据社会工作的保密原则，小朱需要向上述人员提供的有关小方的信息应包括（　　）。
A. 使用毒品的种类　　B. 成长经历　　C. 幻觉内容
D. 微信账号　　E. 性倾向

75. 小梁高中毕业应征入伍，从部队复员后应聘多家单位，均因学历低、缺乏技能等原因被拒之门外。面对小梁这样的复员退伍军人，社会工作者宜提供的帮助有（　　）。
A. 协助他们做好职业生涯规划

B. 积极深化复退安置顶层设计
C. 协助他们了解用人单位的具体需求
D. 为他们做好心理调适和压力疏导工作
E. 协助他们免费参加劳动部门组织的职业技能培训

76. 学校社会工作者小张运用培养学生抗逆力方法为支出型贫困家庭子女开展服务，目标是帮助他们接纳自我，增强自我价值和现实感。小张在服务提供过程中关注上述服务对象的内在优势因素，这些因素包括（　　）。
A. 父母的合理期望　　B. 积极的个人形象感　　C. 关怀支持的环境
D. 理解问题的能力　　E. 乐观向上的态度

77. 小红是个性格内向的女孩，父母离婚后，她与生活拮据的爷爷奶奶一起生活，因缺乏家庭的教育和指导，小红学习成绩一直不好，与同学很少交往，只有一位好伙伴，经常一起上学。学校老师很关心小红的成长，时常给小红补习功课。针对小红的情况，依据生态系统理论，社会工作者可以介入的微观系统有（　　）。
A. 小红个人　　B. 小红的家庭　　C. 小红的同伴
D. 小红的学校　　E. 小红的社区

78. 32 岁的外来女工小娟几年前离异，带着 8 岁的女儿一起生活。因女儿学习适应困难，小娟非常着急，向社会工作者求助。在帮助这个家庭之前，社会工作者应做评估，其内容包括（　　）。
A. 小娟母女面临的问题　　B. 小娟与女儿的互动方式
C. 小娟可用的社会资源　　D. 小娟家庭的生命周期
E. 小娟失败的婚姻经历

79. 为培养和强化学生控制和表达情绪的能力，社会工作者可做的工作包括协助学生（　　）。
A. 辨别自己和他人的情绪
B. 拒绝接纳自己的负面情绪
C. 提高对他人负面情绪的同感能力
D. 学会运用不同词语和方法表达自己的感受
E. 理解个人内在情绪和外在表达的差异性

80. 程大爷患有糖尿病和高血压 20 余年，一个月前因糖尿病并发症入院治疗。程大爷的病情有所好转，即将出院。为了跟进治疗，医院的社会工作者与医生合作为程大爷设计了家庭医疗服务方案。下列有关家庭医疗服务的做法中，属于社会工作者工作范围的有（　　）。
A. 评估程大爷及其家庭的需要
B. 为程大爷介绍社区医疗服务资源
C. 协助医务人员定期进行探访
D. 为家庭照顾者提供护理知识培训
E. 为家庭照顾者提供关怀与支持

2016 年全国社会工作者职业水平考试

助理社会工作师（初级）

社会工作综合能力

一、单项选择题（共 60 题，每题 1 分。每题的备选项中，只有 1 个最符合题意）

1. 关于专业社会工作的说法，正确的是（　　）。
   A. 专业社会工作的主要载体是居民委员会
   B. 专业社会工作的主要任务是志愿者动员
   C. 专业社会工作的主要服务对象是困难群体
   D. 专业社会工作的主要方法是思想政治教育
2. 小林是为服刑人员未成年子女提供服务的社会工作者，他在服务中始终认为“服刑人员未成年子女是祖国的花朵，应该受到保护，得到教育，健康快乐地成长”。上述小林的观点体现的社会工作特点是（　　）。
   A. 注重专业价值　　B. 强调专业方法　　C. 促进互动合作　　D. 推动多方协同
3. 为了协助社区老年人建立社会支持网络，社会工作者邀请大学生志愿者为有兴趣的老年人举办智能手机使用培训班，讲授微信等常用手机软件的操作方法。在服务对象层面上，本项活动体现的社会工作目标是（　　）。
   A. 促进社会团结　　B. 缓解困难　　C. 促进社会公正　　D. 促进发展
4. 下列社会工作者的服务中，体现建构社会资本功能的是（　　）。
   A. 老张采用小组工作方法帮助刑满释放人员重建自信，促进其就业
   B. 老杨采用心理辅导方法舒缓失独老人哀伤情绪，改善其生活质量
   C. 老田联系电影院为视力障碍人士举办听影活动，促进其支持网络建立
   D. 老李通过“四点半课堂”为城市贫困儿童开展助学活动，改善其学业状况
5. 小李是某职业中学的驻校社会工作者。在一次个别辅导中，小李的督导建议他更多地扮演倡导者角色为学生们提供服务。下列小李的服务中，能够体现社会工作者直接服务倡导者角色的是（　　）。
   A. 激发厌学学生学习动机和克服厌学的情绪
   B. 建议手机依赖学生每天减少玩手机的时间
   C. 招募志愿者参与职业中学的伙伴成长计划
   D. 撰写职业中学学生就业影响因素分析报告
6. 某新建小区居民之间互不认识，对社会工作服务也缺乏了解，项目推进遇到了困难，新入职的社会工作者小王感到力不从心。对此，小王主要需要提升的是（　　）。
   A. 提供服务和干预的能力　　B. 促进和使能的能力
   C. 沟通和建立关系的能力　　D. 评估和计划的能力
7. 社会工作者老林在进行低保家庭经济状况核查时，了解到老张的孩子患了再生障碍性贫血，虽已四处筹集治疗费用，但资金缺口仍很大。于是老林协助老张向街道办事处申请医疗救助金。从社会工作领域角度看，上述老林的工作主要属于（　　）。

A. 医务社会工作　　B. 企业社会工作
C. 学校社会工作　　D. 社会救助社会工作

8. 社会工作者在提供服务时，强调要尊重服务对象，充分考虑到服务对象的年龄、性别、种族、文化背景和社会地位等的差异。这表明在建立和发展社会工作价值观时应坚持（　　）的原则。
A. 个别化　　B. 权责并重　　C. 关系和谐　　D. 民主参与

9. 吴大爷因患癌症在医院治疗，但一直没有起色。子女们为了不加重吴大爷的心理负担，要求医务社会工作者小杨和他们一起向吴大爷隐瞒病情。在小杨前来探访时，吴大爷希望其告知病情。此时，小杨面临的伦理难题是（　　）。
A. 保密与告知的冲突　　B. 人情与法理的冲突
C. 价值介入与客观性的冲突　　D. 对服务对象负责与对机构负责的冲突

10. 社会工作的实践强调服务对象的自我决定，但对于因生理、心理和其他原因没有能力做出清晰判断和决定的服务对象来说，最适宜的做法是（　　）。
A. 由服务对象的监护人代替当事人做决定
B. 诊断治疗服务对象病症的专家综合各种信息后做决定
C. 由社会工作者在考量服务对象的处境和切身利益的基础上做决定
D. 社会工作者对几种方案的利弊做出分析，再由服务对象的监护人做决定

11. 社会工作者小张经过努力，帮助服务对象小强找到了合适的工作。小强妈妈为表示感谢，给小张女儿买了些零食，小张一再推辞。小强妈妈说社会工作者也要讲人情，不然她会觉得没面子，小张只好收下了零食。过了几天，小张买了一份价格相近的礼物送给小强，并鼓励他认真工作。上述小张的做法突出体现了社会工作专业伦理中的（　　）。
A. 恰当处理与服务对象的双重关系　　B. 妥善处理与服务对象的利益关系
C. 谨慎处理和服务机构的利益关系　　D. 促进社会工作专业的权威及其发展

12. 社会工作者老张为王女士提供生涯规划辅导时，无意中发现王女士的丈夫对她有暴力行为，此时，老张首先应该做的是（　　）。
A. 因所获信息与服务内容无关，不必采取行动
B. 遵守保密原则，不向第三方透露王女士的信息
C. 征询王女士意见，问她是否愿意讨论家庭暴力问题
D. 直接向当地妇联反映，维护王女士的合法权益

13. “三人行，必有吾师焉”体现出的人类需要类型是（　　）。
A. 爱的需要　　B. 自尊的需要　　C. 审美的需要　　D. 学习的需要

14. 小玲的父母对她在生活上无微不至、包揽一切，学习上严厉要求。上述家庭教养模式是（　　）。
A. 专制型　　B. 支配型　　C. 娇纵型　　D. 冲突型

15. 王大爷身体一向很好。最近突发中风瘫痪在床后，脾气变得很暴躁，经常与家人吵架。根据上述情况，社会工作者小李认为王大爷出现了行为问题。小李做出这种判断的依据是（　　）。
A. 统计学标准　　B. 内省经验标准　　C. 行为适应性标准　　D. 社会规范标准

16. 初一（3）班的班主任向学校社会工作者小吴反映，班里学生小涛最近与同学的关系紧

张，学习成绩下滑。家长也反映小涛最近爱与家长顶嘴，总说："这是我自己的事情，你们凭什么替我拿主意！"根据小涛身心发展的特点，小吴正确的判断和建议是（　　）。

A. 小涛出现学习障碍问题，需首先介入

B. 小涛的情绪出现两极化发展特征，需严格管控

C. 小涛的自我意识进一步发展，需加强人际沟通

D. 小涛的心理和行为出现问题，需转介接受治疗

17. 初中生小强的父母因吵架而闹离婚，家庭成员之间关系紧张，家庭气氛压抑。根据上述情况，社会工作者在帮助小强时尤其要注意（　　）。

A. 小强是否有自我中心心态　　B. 小强是否缺乏安全感

C. 小强是否有胆小懦弱行为　　D. 小强是否有自卑心理

18. 社会工作者老高对某社区矫正对象开展个案辅导，老高尊重服务对象，相信他有改变自我的愿望与能力，并积极促进服务对象外部环境的改善，促使服务对象积极改变、融入社区。从心理社会治疗模式看，上述老高做法的理论假设是（　　）。

A. 每个人都要重拾愿望　　B. 每个人都有成长潜力

C. 每个人都要面对问题　　D. 每个人都要学会沟通

19. 当服务对象面临严重危机时，社会工作者需要采取行动，帮助服务对象摆脱危机影响，降低受到伤害的可能性。此时，社会工作者应遵循的主要原则是（　　）。

A. 及时处理　　B. 现实反思　　C. 强调关系　　D. 多方协调

20. 赵女士因夫妻矛盾和家庭经济的双重压力长期郁郁寡欢，在微信中几次透露了厌世倾向，好友帮助赵女士来向社会工作者求助。社会工作者在初次面谈中首先要做的是（　　）。

A. 画出赵女士的家谱图　　B. 了解赵女士的成长经历

C. 帮助赵女士找出错误认知　　D. 对赵女士进行危险性评估

21. 李大爷与邻居关系紧张，为此感到烦恼。一次与邻居吵架后，李大爷向社会工作者小张求助，小张热情接待了李大爷，并听他讲述了事情发展的整个过程。接下来小张首先要做的是（　　）。

A. 对其问题进行预估　　B. 对其提供资源信息

C. 对其制订干预目标　　D. 与其签订服务协议

22. 服务对象孙大爷手术后回家休养，行动不便，社会工作者小马协助他联络到社区食堂送餐，并安排社区志愿者老李陪同孙大爷就医。上述服务中，社会工作者小马扮演的角色是（　　）。

A. 使能者　　B. 联系人　　C. 倡导者　　D. 治疗者

23. 实习生小张对督导说："为什么在个案会谈中，要求社会工作者看着服务对象，并有眼神交流，还要有上身略微前倾等这样的身体语言呢？"督导说："……这样服务对象可以感受到你对他的关心。"属于支持性技巧中的（　　）。

A. 同感　　B. 鼓励　　C. 认同　　D. 专注

24. 服务对象："我最近很努力，我也想好好读书，可上课老师讲的我根本听不懂，听听就想睡觉，回家作业也不会做，又没人帮我，所以只好上网和朋友们打网游了。"

社会工作者："你说你很努力，也想好好读书，可遇到困难后又去打游戏了，你的想法和行动不一致，你有没有尝试改善这种状态呢？"

上述对话中，社会工作者运用的个案面谈技巧是（　　）。

A. 对焦　　B. 同理　　C. 摘要　　D. 对质

25. 个案的结案形式多种多样，在最后一次服务面谈中，下列做法中最适宜的结案形式是（　　）。

A. 由社会工作者直接告诉服务对象需要结束服务

B. 由社会工作者的同事告诉服务对象需要结束服务

C. 由社会工作者的督导告诉服务对象需要结束服务

D. 由社会工作者的领导告诉服务对象需要结束服务

26. 社会工作者小张最近针对慢性病患者开展了小组工作。在小组工作中，组员们聚在一起，讨论病情，获得医疗信息，分享自己在治疗过程中的经验和体会，在交流中不断提升生活的信心。该小组的工作类型是（　　）。

A. 教育小组　　B. 成长小组　　C. 支持小组　　D. 治疗小组

27. 社会工作者小李拟为社区青年志愿者开展小组服务。在小组活动中，小李计划让组员交流志愿服务中积累的经验和体会，表达遇到的困惑，依托集体的力量，激发组员的潜能。小李的设计是以（　　）为基础的。

A. 发展模式　　B. 任务中心模式　　C. 治疗模式　　D. 社会目标模式

28. 关于小组目标制订原则的说法，正确的是（　　）。

A. 小组目标要强调组内的禁止事项　　B. 小组目标要弹性安排活动时间

C. 小组目标要超越组员的能力限制　　D. 小组目标要可测量且可评估

29. 在外来务工妇女支持小组的第一次活动中，面对组员的沉默、谨慎和被动，社会工作者的工作重点是（　　）。

A. 帮助组员建立信任关系　　B. 协助组员解决问题

C. 帮助组员保持小组经验　　D. 协助处理小组冲突

30. 在青少年小组最近两节活动中，社会工作者小刘发现组员的关系更加亲密，凝聚力大大提高，组员对解决问题充满信心和希望，也更加具有责任意识。小刘觉得开展小组活动轻松了很多，很多任务都可以让组员来完成。根据此阶段组员的特点判断，该组员目前处于（　　）。

A. 工作开始阶段　　B. 中期转折阶段　　C. 后期成熟阶段　　D. 工作结束阶段

31. 学校社会工作者小方开办的学习能力提升小组已经进入结束阶段，为帮助组员保持在小组中收获的经验，小方应采取的做法是（　　）。

A. 做好小组评估工作，着重评估组员通过小组工作获得的改变

B. 告诫组员不要寻求他人的支持，要靠自身的力量维持和巩固正向改变

C. 设置练习环节，模拟现实生活情境，让组员练习在小组中学习到的方法

D. 理解和包容组员对小组的依赖心理，让组员了解有这样的依赖是正常现象

32. 社会工作者小王在社区内开展了外来人口小组服务，小王设计了“人人都说家乡好”的环节，鼓励组员唱一首家乡的民歌，并向其他组员介绍自己的家乡，抒发思乡之情。这个设计有助于（　　）。

A. 处理离别情绪，协助组员操持小组的经验

B. 处理抗拒行为，协调处理组员间的冲突

C. 促进组员表达，增进组员的了解和支持

D. 控制小组进程，协助组员形成稳定的关系

33. 在某小组活动讨论中，组员张阿姨一直在讲述自己的心得。这时，有的组员开始走神，社会工作者适时插话说："很感谢您今天的发言，我们大家还想听一听其他几位的想法，请您帮我邀请下一位，好吗？"上述对话中，该社会工作者采用的技巧是（　　）。

A. 限制　　B. 提问　　C. 对质　　D. 忠告

34. 关于地区发展模式特点的说法，正确的是（　　）。

A. 强调遵循理性原则　　B. 注重培育社区自主能力

C. 体现自上而下的改变　　D. 主要关注任务目标的实现

35. 社会工作服务机构运用社区照顾模式为高龄老人提供服务。下列做法中，最能体现"对社区照顾"服务策略的是（　　）。

A. 动员志愿者帮助老人打扫卫生　　B. 为老人在社区建立日间照料中心

C. 为老人申请在家中安装电铃呼叫系统　　D. 建立同一类型的慢性病患者互助小组

36. 社会策划模式实施策略中，自我评估的内容是（　　）。

A. 寻找既有解决问题手段的缺失　　B. 比较所有达到目标的可行性方案

C. 了解对计划有影响的人士和团体　　D. 分析所属社会服务机构的优点和不足

37. 了解社区文化特色不仅有利于激发社区居民的参与热情，而且有利于更加深入地了解社区。下列内容中最能体现社区文化特色的是（　　）。

A. 居民的总体特征　　B. 居民的生活习惯

C. 社区的社会服务　　D. 社区的自然环境

38. 社会工作者老胡通过观察社区环境和走访居民，初步判断社区中的规范性需要没有得到满足，下列内容中，可作为老胡判断的依据的是（　　）。

A. 居民对社区环境卫生有意见　　B. 居民反映附近工地施工噪音扰民

C. 社区绿地面积比周围社区少　　D. 服务场所面积未达到政府规定标准

39. 社会工作者小苏开展了一个社区青年就业援助项目，最近该项目需要进行中期自评。从过程评估的角度看，小苏应重点评估的内容是（　　）。

A. 成功就业的社区群内人数　　B. 服务对象的满意度

C. 链接就业资源的方式　　D. 项目的投入产出比

40. 刘大姐是社区助老服务队的队长，一直受到队员的拥戴，最近刚加入的几名新队员与她在志愿服务活动形式上产生分歧，队里的气氛也因此变得有些紧张，刘大姐在与社会工作者小陈交流工作时流露出不想让新队员参加活动的念头。此时，小陈的正确做法是（　　）。

A. 支持刘大姐关于活动形式的意见

B. 帮助刘大姐与新队员之间形成明确分工

C. 鼓励刘大姐与新队员进行充分的沟通讨论

D. 建议刘大姐以少数服从多数的原则做出决定

41. 社会工作者小郑由于缺乏经验，在处理服务对象王阿姨的问题时采取了不太适合的策略，王阿姨非常不满意，觉得机构不重视她的问题，强烈要求见机构领导并更换工作人员，督导老丁接见了王阿姨并安抚其情绪，在这里督导者扮演的角色是（　　）。

A. 倡导者　　B. 缓冲器　　C. 中介者　　D. 机构变迁推动者

42. 社会工作研究与其他社会研究相比有自己的特色，它与其他社会研究的重要区别是

(　　)。

A. 研究涉及强势群体

B. 体现研究者的角色多样性

C. 采用社会工作视角

D. 以弱势问题、弱势群体及其相关议题为主要对象

43. 社会工作者小梁在做一项关于服刑人员子女的研究。在收集资料时小梁特别注意在征得研究对象同意的情况下进行，给研究对象充分的权利表达自己，避免给研究对象带来伤害，这里主要体现的是小梁严格遵守（　　）。

A. 社会研究的伦理　　B. 研究选题的伦理

C. 田野调查的伦理　　D. 社会工作的伦理

44. (　　) 的逻辑方向之一是研究者从理论出发产生假设，再去观察，并对观察经验进行概括去支持、反对或修改该理论，或提出新理论。

A. 归纳推理　　B. 类比推理　　C. 演绎推理　　D. 假设演绎法

45. 定量研究以实证主义为方法论基础，以下关于实证主义方法论观点的描述中，正确的是(　　)。

A. 否认存在客观事实　　B. 社会问题要经历建构过程

C. 社会现象是有规律的　　D. 强调社会现象不同于自然现象

46. 某研究者在做一项关于流动儿童教育状况的调查时，请打工子弟学校的老师帮忙，在家长会结束后，请家长们留下来填写一份问卷，该问卷题型比较简单、题量适中，根据填答方式，这属于（　　）。

A. 参与观察　　B. 访问问卷　　C. 邮寄填答　　D. 自填问卷

47. 观察法是定性研究中的常用方法，根据观察者与被观察者的接触程度，可以将观察法分为（　　）。

A. 参与观察和非参与观察　　B. 正式观察和非正式观察

C. 直接观察和间接观察　　D. 结构式观察和非结构式观察

48. 某企业严格按照国家政策为员工提供了基本的社会保障、医疗等社会服务，此外，该企业还很注重为员工提供各种企业福利，如赴台参观旅游、举办新年派对等，极大地提高了员工的工作积极性。这体现了社会政策的（　　）功能。

A. 收入再分配　　B. 调节经济运行

C. 人力资本投资　　D. 激励劳动积极性

49. 不论在哪种政治体制下，执政党都很注重稳定其执政地位，各国执政党巩固其执政基础的重要保障是（　　）。

A. 统一的思想　　B. 良好的执政环境

C. 稳定的经济基础　　D. 广大民众的支持

50. 李大爷退休后一直觉得生活很无聊。某天，他听说社区正在招募卫生巡查员志愿者，平时义务在社区捡拾垃圾、宣传卫生知识。他兴冲冲地去报了名，回来跟家人说的时候，家人怎么都不同意，觉得让其他人看到挺没面子的。在这里李大爷的（　　）权利没有得到保障。

A. 获得社会服务　　B. 获得宜居环境　　C. 获得社会保障　　D. 参与社会发展

51. 某单位的员工小霞平时工作出色，没有出过什么差错，在休产假的时候，该单位却以其

工作态度有问题，单方面与其解除劳动合同，该单位侵犯了小霞的（　　）权利。

A. 人身　　B. 政治　　C. 婚姻家庭　　D. 劳动和社会保障

52. 某地考虑到老年人腿脚不便等因素，在各乡镇都设立了养老金服务平台，极大地方便了老年人就近领取养老金。这体现了老年人享有（　　）的权利。

A. 公共服务优待　　B. 医疗服务优待　　C. 法律服务优待　　D. 社会服务优待

53. 我国《婚姻法》规定结婚必须达到法定年龄，其中男性不得早于（　　），女性不得早于（　　），晚婚晚育应予鼓励。

A. 22 周岁，20 周岁　　B. 23 周岁，22 周岁

C. 20 周岁，20 周岁　　D. 20 周岁，18 周岁

54. 我国劳动法规定，在订立原则上，劳动合同的订立和变更应当遵循（　　）的原则，不得违反法律、法规的规定。

A. 平等自愿、相互信任　　B. 平等自愿、相互尊重

C. 平等自愿、协商一致　　D. 相互尊重、协商一致

55. 社会工作者向服务对象指出某些行为的危害性或者必须采取的行动的会谈技巧是（　　）。

A. 建议　　B. 忠告　　C. 对质　　D. 提供信息

56. 小王是某社会工作服务机构新录用的社会工作者，该机构指派资深社会工作者老吕担任小王的督导。双方建立了相互信任并约定了督导形式，接着老吕向小王介绍了机构的组织结构、政策、规章制度等，帮助小王尽快熟悉机构和了解自己在机构中的位置，上述督导内容属于（　　）。

A. 安置和引导工作人员　　B. 工作计划和分配

C. 工作授权、协调和沟通　　D. 工作总结和评估

57. 在社区照顾模式的实施策略中，“在社区照顾”的核心是指照顾服务的（　　）。

A. 职业化　　B. 非正规化　　C. 网络化　　D. 非机构化

58. 在心理社会模式的非反思性直接治疗技巧中，服务对象与社会工作者之间的关系为（　　）。

A. 社会工作者直接提供服务，服务对象可以主动选择

B. 社会工作者直接提供服务，服务对象只能被动服从

C. 社会工作者必须首先关注服务对象的内心感受和想法

D. 社会工作者与服务对象是完全平等的，没有主动与被动之分

59. 基本医疗保险费由用人单位和职工共同缴纳，用人单位缴费率应控制在职工工资总额的（　　）。

A. 100% 左右　　B. 9% 左右　　C. 8% 左右　　D. 60% 左右

60. 某戒毒康复中心录用了某大学社会工作专业毕业生小杨，资深社会工作者老张是小杨的督导，在给他的社会服务方案修改意见中，老张要求小杨采用“简单时间线条表”方法来制订行动计划。下列内容不包括在行动计划中的是（　　）。

A. 具体需要完成的活动

B. 负责每一个活动的工作人员及联系方式

C. 每一个活动开始的时间

D. 设计有效的过程评估方法

二、多项选择题（共20题，每题2分。每题的备选项中，有2个或2个以上符合题意，至少有1个错项。错选，本题不得分；少选，所选的每个选项得0.5分）

61. 下列活动中，属于企业社会工作服务内容的有（　　）。
A. 职工的减压康乐活动
B. 新入职职工的技术培训
C. 职工的职业生涯指导
D. 职工的绩效考核与奖惩
E. 职工的亲子关系指导

62. 医务社会工作者小张在为服务对象开展服务时得知，该服务对象在接受治疗的过程中，由于医生的诊断失误，致使其留下残疾。该服务对象搜集了很多“证据”，准备起诉医院及相关责任医生。此时，小张面临的专业伦理难题有（　　）。
A. 是否对医院保密
B. 是否立即结案
C. 是否对医生保密
D. 是否立即转介
E. 是否支持服务对象起诉

63. 大三学生小李最近找到社会工作者小宁，说自己很不开心，觉得上学没有意思，准备放弃学业，自己创业。小李和父母说了自己的想法，但遭到拒绝，他希望小宁能够帮助他说服父母。此时，小宁恰当的做法有（　　）。
A. 劝小宁安心读书
B. 帮小李劝说父母同意他的想法
C. 找来小李的父母一起沟通
D. 告诉小李不用考虑父母的感受
E. 帮小李分析继续学业与创业的利弊

64. 关于中年阶段主要特征的说法，正确的有（　　）。
A. 情感趋于深沉稳定，婚姻更注重情感
B. 认知发展错综复杂，固定智力出现缓慢下降
C. 更年期可能会导致情绪波动，烦躁易怒
D. 能熟练处理各种社会关系，更智慧地解决问题
E. 在事业、地位和财富上基本达到个人的生活巅峰

65. 学校社会工作者小金设计了一项旨在减少校园暴力的服务方案，该方案应包括的内容有（　　）。
A. 为施暴同学提供社区矫正服务
B. 提升受暴同学的自尊心与社交技能
C. 配合教师在班级内开展反欺凌教育活动
D. 推动成立包括老师、学生、家长在内的委员会，加强沟通
E. 协助学校管理者推行“人不犯我，我不犯人”的文化建设

66. 关于个案工作中专业关系建立的正确说法有（　　）。
A. 社会工作者对服务对象要多支持和鼓励
B. 社会工作者应该接纳服务对象的不同观点
C. 个案服务中的专业关系若不能建立，专业社会工作服务则很难继续
D. 个案服务对象寻求帮助的动力和信心建立在良好的专业关系基础上
E. 个案工作专业关系的建立完全取决于服务对象的配合

67. 社会工作者在个案结案会谈中所涉及的重要工作包括（　　）。
A. 处理结案引发的情绪反应
B. 回顾服务过程与成效

C. 确定与服务对象保持交往的方式
D. 讨论与处理工作过程中遗留的问题
E. 讨论结案后服务对象可能遇到的困难及应对方法

68. 社会工作者制订个案服务方案的关键在于目标的设定。在制订服务目标时应注意的原则有（　　）。
A. 清晰具体　　B. 现实可行　　C. 灵活可变
D. 可以测量　　E. 积极正向

69. 社会工作者小燕带领的“幸福家庭学习小组”进入结束阶段，她组织组员进行了自评。下列属于小组自评的有（　　）。
A. 小组的效能　　B. 参加小组过程的感受
C. 工作人员的技巧运用　　D. 组员之间的互动过程
E. 参与小组的目标是否达成

70. 社会工作者小柳在“大学新生入学适应”小组中，与组员分享了自己上大学的生活，及时向组员传递尊重、接纳与鼓励，并简明扼要地复述了组员发言中的主要观点和重要信息，使其具有条理性和逻辑性。在此过程中，小柳采用的与组员沟通的技巧有（　　）。
A. 专注与倾听　　B. 鼓励组员相互表达
C. 适当自我表露　　D. 帮助组员相互理解
E. 及时进行小结

71. 社会工作者小刘为家暴受害妇女开设支持性小组，旨在提升他们的自尊感及面对家庭暴力的勇气和能力，在小组工作开始时有些组员因相互不熟悉，怕说错话，表现出小心谨慎与相互试探。为营造信任的小组气氛，下列小刘的做法中，正确的是（　　）。
A. 强调组员的相似性，以增强小组的凝聚力
B. 适当控制小组进程，倾听组员诉说受暴经历
C. 运用角色扮演的方法，重现组员当时受暴的情景
D. 创造机会让组员表达想法，促进相互回馈和关怀
E. 主动与组员沟通，运用同理心，倾听并真诚回应

72. 社区动力分析主要从社区系统分析和社区互动分析两方面展开，在社区系统分析中，针对“团体和组织”的内容有（　　）。
A. 列出社区内部团体和组织的名单
B. 分析各类团体和组织之间的竞争关系
C. 分析各类团体和组织之间的权力依赖关系
D. 研究社区内部每一团体和组织的价值取向
E. 按照各类团体和组织的取向和利益进行分类

73. 与个案工作、小组工作方法相比，社区工作方法的特点有（　　）。
A. 对家庭问题的治疗性　　B. 分析视角的结构性
C. 对现有制度的反思性　　D. 工作内容的政治性
E. 介入问题的宏观性

74. 社会工作者老魏正在主持居民会议，了解居民对社区事务的意见和建议。会议中，老魏对居民说：“大家刚才都说得很好，现在意见主要集中在买菜不方便和路面容易积水这两个问题上，大家还有没有其他方面的问题想要反映？”老魏这段话中运用的主持会议

技巧有（　　）。

A. 关注、中立和限制　　B. 关注、赞赏和鼓励

C. 提问和邀请发言　　D. 摘要、综合和总结

E. 进一步说明和转述

75. 为了更好地发挥志愿者的作用，某儿童福利机构计划建立一套完整的志愿者管理制度，这一制度的内容应该包括（　　）。

A. 评估志愿者参与的动机　　B. 制定志愿者的岗位工作职责

C. 定期和持续对志愿者进行督导　　D. 与志愿者签订正式的劳动合同

E. 设立与志愿者绩效相适应的岗位津贴

76. 某社会工作服务机构正在撰写一份项目申请书，计划向政府争取资金支持，该项目申请书的内容如下：项目名称、机构名称、背景和意义、实施步骤。除了上述内容外，该项目申请书还必须列出的内容有（　　）。

A. 项目的目标　　B. 项目经费预算　　C. 项目的资助者

D. 项目人员的招募　　E. 项目的预期效果

77. 在调查问卷中，问题的类型可以分为状态、行为和态度3种。下列调查问题中，属于行为类型的有（　　）。

A. 您目前的婚姻状况是_____。

（1）从未结婚　（2）初婚至今　（3）离婚　（4）离婚后再婚

（5）丧偶　（6）丧偶后再婚　（7）其他（请说明）

B. 去年，您一共去医院_____次。

C. 近一个月以来，您平均每天锻炼身体的时间大约是_____。

D. 您目前每个月的各项收入合计大约是_____元。

E. 您对近两个月的收入和开支的评价如何？

（1）富余　（2）比较富余　（3）收支平衡　（4）比较拮据

78. 关于个案研究特点的说法，正确的是（　　）。

A. 个案研究有助于澄清概念和确定变量

B. 个案研究有利于中和极少数人的极端

C. 个案研究有利于设计有效具体的解决方案

D. 个案研究依托分析性概括辅助理论建构

E. 个案研究有利于客观深入地把握研究对象的需要

79. 根据《工伤保险条例》，下列情形中，可以认定或视同工伤的有（　　）。

A. 张某醉酒后开车前往公司上班路上发生交通事故，导致死亡

B. 赵某搭乘出租车前往公司上班路上发生交通事故，导致残疾

C. 宋某在车间工作时，因个人疏忽大意，将手卷入机器，导致残疾

D. 王某因感情受挫，工作萎靡不振，某日上班时间，从工厂办公楼顶跳下坠亡

E. 李某为某工厂保安，患心脏病多年，某日上班时在工厂内因与小偷发生搏斗，导致心脏病复发而死亡

80. 根据《残疾人保障法》，地方各级人民政府予以供养的残疾人应同时具备的条件有（　　）。

A. 未成年　　B. 无劳动能力　　C. 无生活来源

D. 残疾程度二级以上　　E. 无扶养人或者扶养人不具备扶养能力

2016 年全国社会工作者职业水平考试

助理社会工作师（初级）

社会工作实务

一、单项选择题（共 60 题，每题 1 分。每题的备选项中，只有 1 个最符合题意）

1. 小红最近与同学发生了争吵，觉得委屈，找班主任哭诉，班主任将小红转介给社会工作者小王。小王在与小红的接触中初步了解了小红的情况，小红同意让小王帮助她。上述小王所做的工作属于（　　）阶段的任务。

   A. 接案　　B. 预估　　C. 介入　　D. 计划

2. 王女士觉得儿子小强总是跟自己对着干，母子经常争吵。王女士找到社会工作者小秦，希望小秦帮她改善与儿子的关系。此时，小强属于（　　）。

   A. 现有服务对象　　B. 潜在服务对象

   C. 非自愿型服务对象　　D. 转介的服务对象

3. 在几次会谈中，王女士向社会工作者抱怨丈夫不关心自己，下班回家只顾上网。就此，社会工作者最适宜的提问是（　　）。

   A. “你觉得丈夫有问题，是吗?”

   B. “你是否觉得自己也有过错?”

   C. “你对自己的婚姻不满意，是吗?”

   D. “你能说说丈夫不关心你的具体表现吗?”

4. 王女士近来情绪波动很大，严重影响了生活。情绪低落时，王女士觉得生活没意义，不愿与他人交往；情绪平稳时，王女士能够像平时那样生活。对此，社会工作者应制订的服务目标是（　　）。

   A. 防止王女士情绪进一步低落　　B. 帮助王女士发现生活中的积极方面

   C. 鼓励王女士主动与他人交往　　D. 延长王女士情绪平稳的时间

5. 社会工作者小王在与服务对象小郑最后几次会谈中都提到过结案的事，但在最后一次面谈中，小郑请求小王继续提供服务。对此，小王应采取的做法是（　　）。

   A. 转移小郑的注意力　　B. 委婉拒绝小郑的要求

   C. 了解小郑的感受　　D. 指出小郑请求的不合理性

6. 社会工作者小王在社区调查中发现，许多年轻家长在育儿方面有困扰，不知如何与孩子沟通，如何避免对孩子发脾气。针对这些问题，小王应为这些家长提供的服务是（　　）。

   A. 婚姻辅导　　B. 家庭辅导　　C. 儿童辅导　　D. 亲职辅导

7. 社会工作者小吴在某偏远农村社区开展服务，通过整合社区内外资源设立了社区儿童中心，为中心配备了玩具、图书等，并定期组织儿童开展游戏等娱乐活动。小吴上述服务满足了儿童（　　）的需要。

   A. 生存　　B. 发展　　C. 受保护　　D. 社会化

8. 小李发现邻居小张经常打女儿，于是向社会工作者小邓反映，希望小邓进行干预。小张表示打骂孩子是自己的家事，不用外人管。小邓告诉小张，不能用打骂的方式管教孩

子，管教不当造成严重伤害将承担相应法律责任。小邓上述说法依据的基本价值理念是（　　）。

A. 家长对儿童具有权威性　　B. 儿童权利的保护和实现

C. 保障家庭利益的最大化　　D. 儿童教育发展的最优化

9. 小芳曾经吸毒，戒毒后又复吸。一次，小芳在与社会工作者小林的会谈中提到，为防止被抓，有时会带着儿子去买毒品以作掩护。针对此情况，遵循儿童社会工作原则，小林应（　　）。

A. 申请剥夺小芳对儿子的监护权

B. 提议小芳将儿子长期寄养在亲戚家

C. 评估小芳行为对儿子潜在的风险，尽量避免母子分离

D. 关注小芳积极改变的一面，相信她不会伤害自己的孩子

10. 小王育有 4 个子女，因家庭负担过重，上网联系了收养家庭，在收了对方 5000 元钱后将小女儿送了人。不久，小王被人举报，因涉嫌贩卖婴儿被捕，小王的妻子着急万分，将孩子反锁在家，到相关部门了解小王情况。社会工作者小林得知小王的事情后，联系了社区志愿者照顾小王的孩子们，并推荐小王的妻子参加妇联组织的母婴保健和儿童教育等培训，以提升小王家庭的照顾能力。小林上述服务遵循的原则是（　　）。

A. 保障儿童的安全和健康

B. 家庭寄养照顾最好长期提供

C. 对于儿童安置的决策应在符合家庭需求的前提下进行

D. 当家庭不能发挥功能时，社会工作者可以替家庭做决定

11. 班长小明在组织班级活动时，经常不听其他同学的想法和建议，表现比较强势，失去了同学们的信任。小明找社会工作者小王诉说自己的苦恼，依据艾瑞克·伯恩（Beone）的沟通分析理论，小王判断小明的自我状态属于（　　）。

A. 儿童式　　B. 父母式　　C. 成人式　　D. 师长式

12. 有些父母与青春期孩子沟通时不会表达自己的感受。为了提升父母与青春期孩子有效沟通的能力，社会工作者小秦拟依据“父母效能训练模式”辅导父母学习使用“我—讯息”技巧与孩子沟通。根据这一技巧的要求，小秦合适的做法是帮助父母（　　）。

A. 觉察自己的倾听能力　　B. 了解自己的沟通方式

C. 从“我”的角度出发来看待世界　　D. 以“我”开头传达信息与子女沟通

13. 社会工作者发现，一些青少年因为缺乏与父母的有效沟通，亲子关系紧张而不想回家，以逃避父母的责问。为此，社会工作者计划举办“亲子平行小组”以改善青少年与父母间的关系。下列做法中，有助于实现上述目标的是（　　）。

A. 组织青少年和家长分别参加为期三天的夏令营活动

B. 为青少年和家长分别举办沟通技巧学习小组

C. 运用分组及跨组交流的方式，协助青少年和家长学习沟通技巧

D. 组织家庭教育专家，为青少年和家长举办亲子沟通讲座

14. 在青少年生涯规划小组中，社会工作者小秦开展了一系列探索青少年兴趣爱好的活动。依据“生涯选择配合论”，这些活动内容对应的是职业工作世界中的（　　）。

A. 职业所需特质　　B. 职业所需能力

C. 职业分类和内容　　D. 各种职业报酬率

15. 社会工作者在家访中发现，刘老伯的个人卫生差、居家环境又脏又乱，可能存在被他人疏于照顾的风险。对此，社会工作者最适宜提供的服务是（　　）。

A. 家庭抚养　　B. 居家照顾　　C. 经济支持　　D. 情绪疏导

16. 李老伯入住福利院不久，记忆力退化明显，有时连食堂都找不到，对此懊恼不已，怀疑自己患了老年痴呆症。下列说法中，能够说明李老伯记忆力变化的原因是（　　）。

A. 老年人的液态智力比年轻人多

B. 老年人处理形成记忆信息的能力有改变

C. 老年人在陌生环境中不容易丧失认知功能

D. 老年人记东西的能力会因为年老而有较多损伤

17. 社会工作者小陈在福利院从事失智老人的服务工作，看到院内有些老年人失智的情况越来越严重，觉得无论怎么努力都改善不了他们的状况，久而久之感到自己的工作没有价值。上述情况表明，小陈所面临的主要问题是（　　）。

A. 移情　　B. 缺少工作方法　　C. 工作倦怠　　D. 丧失价值信念

18. 张老伯病重卧床不起，生活不能自理，他常对老伴说“没有我，你就解放了”，并偷偷积攒安眠药。社会工作者小钱在评估中发现张老伯有自杀的可能，此时，他首先要做的是（　　）。

A. 找子女或老伴多陪伴张老伯　　B. 拿走张老伯积攒的过量安眠药

C. 联络医护人员开展进一步评估　　D. 与老伯做安全约定，承诺不自杀

19. 王大爷年近 80 岁，独居，社区社会工作者小杨发现王大爷腿脚不便，上门为王大爷进行个案评估。根据王大爷的状况，小杨认为应为王大爷提供家政、助餐等居家养老服务。王大爷表示：“我可以照顾自己，不用外人到我家里来。”王大爷的反应说明，社会工作者在处理此类问题时应（　　）。

A. 平衡老人自立与他人协助间的需求　　B. 尊重老人的隐私权

C. 营造适宜老人沟通的环境　　D. 极力说服老人接受居家照顾服务

20. 社会工作者小王定期组织企业女工学习有关女性工作的法律法规。在女工们学习的下列政策法规中，居于主体地位的是（　　）。

A.《中华人民共和国劳动法》　　B.《中华人民共和国妇女权益保障法》

C.《中华人民共和国宪法》　　D.《中华人民共和国慈善法》

21. 某中学在招生广告中明确提出“从我校毕业的学生，男生是绅士，女生是淑女”。该校的培养目标反映了（　　）。

A. 男女两性的发展特点　　B. 男女两性的自我选择

C. 社会对男女两性的刻板要求　　D. 社会发展对两性的要求

22. 王先生和刘女士的儿子正在上初中，儿子的教育主要由刘女士负责。随着儿子学习知识难度的加深，仅高中毕业的刘女士觉得对儿子的功课辅导越来越力不从心；随着儿子进入青春期，刘女士与儿子的互动越来越少。刘女士为此很苦恼，向社会工作者小丽求助。依据性别视角的妇女社会工作理念，小丽能提供的帮助是（　　）。

A. 提高刘女士的文化素养　　B. 教授刘女士与儿子的沟通技巧

C. 增进王先生与儿子的沟通互动　　D. 唤醒王先生对儿子的负疚感

23. 某机构针对娱乐场所的女性开展“生殖健康服务月”活动，为她们进行了健康体检，发现很多人患有妇科病，还有一些人患有性病和艾滋病。针对这种情况，该机构的社

会工作者可以采取的服务措施是（　　）。

A. 公布艾滋病和性病人员名单，切断感染源

B. 建议公安部门开展对娱乐场所的专项活动

C. 联系医务人员为她们做健康教育和咨询

D. 与患有性病、艾滋病的人个别交谈，提醒其自重

24. 社会工作者小赵在社区走访时发现，本社区有些下岗女工面临多种问题，如贫困、在就业难、社会支持网络不足和缺乏自信等。据此，小赵决定以增能理论为基础开展小组工作。小赵首先通过主题讨论、经验分享、观看影片、小组活动等形式让下岗女工了解她们的弱势社会地位形成的原因。小赵的这种干预方法是（　　）。

A. 政策倡导　　B. 透明化　　C. 权力分析　　D. 意识觉醒

25. 盲人老钱带导盲犬上公交车，遭到部分乘客的反对。这一事件说明，应进一步倡导社会大众尊重并保障残疾人的（　　）。

A. 社区康复权　　B. 社会福利权　　C. 文化生活权　　D. 环境友好权

26. 社会工作者小董为智障人士开展就业培训，并通过就业指导帮助他们找到合适的工作岗位。小董的上述工作属于（　　）范畴。

A. 教育康复　　B. 职业康复　　C. 社区康复　　D. 社会康复

27. 小赵是负责社区残疾人事务的社会工作者，经过需求评估后发现，社区的一些残疾人在家庭日常生活、出行等方面存在诸多不便，缺乏关爱和照顾。小赵拟从中观层面介入，适宜的做法是（　　）。

A. 推动城乡基本医疗公共服务均衡发展　　B. 完善残疾人社会保障体系

C. 提升残疾人适应社会环境的能力　　D. 发展残疾人社区支持系统

28. 68 岁的张阿姨因脑中风丧失了部分生活自理能力，其身边无子女照顾，社会工作者小马对张阿姨进行了需求评估，发现其需要医护、生活照料、营养以及心理等方面的服务。因此，小马计划协调整合医生、护士、家政、营养师、志愿者和心理咨询师等组成跨专业团队，对张阿姨进行全面和持续的服务。小马上述工作采用的方法是(　　)。

A. 个案工作　　B. 社区康复　　C. 个案管理　　D. 社会康复

29. 社会工作者小刘在与残疾人老王的交谈中了解到，老王一直自责自己工作时不小心导致伤残。小刘了解了事情经过后，做出以下分析，事故的发生不仅与老王个人工作时操作失误有关，也与老王工作单位的安全教育和安全管理缺失有关。小刘的分析依据的是(　　)的观点。

A. 社会化理论　　B. 社会标签理论　　C. 社会责任论　　D. 市场责任论

30. 矫正社会工作者小林针对有些矫正对象因长期服刑不适应出狱后的生活这一问题，为其开办了以“生活适应”为主题的小组。在小组工作过程中，小林模拟西餐厅的情境，让服务对象分别扮演“主厨”“侍应生”与“顾客”，尝试体验不同角色的感受和需求，以提升服务对象的人际交往能力。小林的上述做法回应了服务对象的（　　）需求。

A. 再社会化　　B. 正常家庭生活　　C. 基本生存保障　　D. 就业权益保障

31. 社区戒毒人员小王得知自己因吸毒感染了艾滋病后，沮丧绝望，精神几乎崩溃，把自己锁在家中，不愿见人。家人请社会工作者小林对小王进行个案辅导，此时，小林需要重点开展的服务是协助小王（　　）。

A. 处理负面情绪　　B. 增强抵制毒品诱惑的能力
C. 建立良好的人际关系　　D. 提高社会适应能力

32. 戒毒康复人员大李回到社区后表现良好。近日，他因遇昔日毒友，没经住诱惑，开始复吸，工作也因此丢了，大李为此感到很自责，觉得自己没救了，开始自怨自艾。社会工作者采用优势视角理论为大李提供服务，适宜的做法是（　　）。
A. 动员大李参与同伴志愿者队伍，在社区巡讲戒毒知识
B. 与大李讨论目前生活中的积极因素，增强其戒毒信心
C. 开展职业辅导，鼓励其自食其力
D. 与大李讨论毒品的危害，劝其尽快戒毒

33. 大李戒毒成功后经朋友介绍到一家公司给老板当司机。一段时间后，大李因工作强度大，不知不觉又开始吸毒。在与社会工作者小林的一次会面中，大李告诉小林自己复吸的事，并表示如果被老板和家人知道，不仅会丢掉工作，也会影响与家人的关系，请求小林为他保密。对此，小林合适的做法是（　　）。
A. 明确告诉大李毒驾的严重后果，鼓励他积极戒毒
B. 遵守保密原则，协助大李保住这份工作，以维持与家人的关系
C. 遵循服务对象自决的原则，由大李自行决定是否辞职
D. 联系大李的家人，要求其加强对大李毒驾行为的监管

34. 吴老从部队回到地方后非常怀念在部队时的生活，总是说："我们老了，不中用了，部队也不要我们了。"社会工作者小张与吴老一起回忆其为部队所做的贡献，引导他重新看待自我价值。小张采取的干预技巧是（　　）。
A. 认知重构　　B. 角色扮演　　C. 问题解决　　D. 情绪管理

35. 光荣院的张大爷最近在聊天中经常对社会工作者小唐说："人老了，没有用了，剩下的日子也没有什么价值和意义了。"针对张大爷的情况，小唐计划为张大爷提供帮助。下列选项中，小唐最能帮助张大爷的服务方法是（　　）。
A. 人生回顾　　B. 情绪辅导　　C. 危机干预　　D. 个案管理

36. 为协助新近复员退伍军人尽快找到新工作、适应新生活，社会工作者拟为其开展小组辅导。下列内容中，属于小组后期要做的工作是（　　）。
A. 让组员分享对复员退伍的看法　　B. 协助组员进行职业生涯规划
C. 为组员链接职业培训资源　　D. 为组员介绍当前军改政策背景

37. 医疗救助对象小王在医院做完关节置换手术后准备返回社区，此时社会工作者在服务中应做的工作是（　　）。
A. 代小王填写医疗救助申请的相关材料　　B. 协助小王了解社区康复的资源
C. 动员社区志愿者共同帮助小王　　D. 增强小王战胜疾病的信心

38. 某社区在改造过程中，社会工作者促成当地政府与受此影响的居民一起商讨改造计划。居民的这种社区参与形式是（　　）。
A. 咨询　　B. 协商　　C. 告知　　D. 共同行动

39. 社会工作者小赵动员和组织社区中待业在家的低保人员参与社区志愿服务，看护"四点半学堂"的孩子，上门探访独居老人。小赵上述工作的目的是（　　）。
A. 为低保人员提供心理支持　　B. 调节低保人员的家庭关系
C. 为低保人员提供就业援助　　D. 促进低保人员的社会融入

40. 村委会主任带王姐来见社会工作者小张，王姐告诉小张自己前段时间遭遇火灾，财产损失巨大，丈夫受此打击，开始酗酒，酒后多次对她施暴，现在她身上伤痕累累，感到恐惧无助。根据危机干预理论，此时小张首先应该（　　）。

A. 鼓励王姐说出自己的经历和感受　　B. 协助王姐申请经济补助

C. 寻找庇护场所，确保王姐的人身安全　　D. 寻求律师介入，提供法律援助

41. 协助监督企业落实涉及职工权益的法律、法规，维护职工福利权益是企业社会工作的特点之一。企业福利的来源有具体、明确的国家法律和政府部门政策文件规定，下列选项中不属于企业福利来源的是（　　）。

A. 各项社会保险　　B. 各项职工现金补助

C. 基本工资待遇　　D. 培训与教育经费

42. 某中学的社会工作者小赵在督导的指导下开展学生小组辅导活动。小赵的下列做法中，体现“学生为主、社会工作者推动”思路的是（　　）。

A. 让学生讨论并建立辅导的目标

B. 更多地和学生讲解做人的道理

C. 社会工作者在小组辅导讨论过程中成为讨论的中心

D. 采取评比、排名等方式激励学生参与活动

43. 32 岁的丽英有一个 5 岁的女儿，平时性格温和的丈夫近期脾气暴躁，因夫妻拌嘴而动手打了丽英。丽英来找社会工作者寻求帮助，社会工作者经过评估发现，丽英丈夫近期工作压力很大，情绪不太稳定。据此，社会工作者适宜的做法是（　　）。

A. 在带丽英去医院疗伤的同时，将身处风险的女儿带离家庭

B. 给丽英做心理治疗，并让其接受人格测试

C. 立即报警，安排丽英和女儿住进家庭暴力庇护所

D. 为丽英丈夫提供心理辅导，帮助其学习控制情绪

44. 25 岁的独生子小南去年刚结婚，住在与父母相邻的社区。婚后，小南母亲每天来小南的住处替他们做饭、打扫卫生，周六、周日也不例外，还会对着小南夫妇不停地唠叨，小南妻子很不习惯，抱怨婆婆管得太多，干扰了他们的生活。小南父亲认为妻子一心扑在孩子身上而忽略了他，小南母亲自己也觉得很委屈，求助社会工作者。根据家庭生命周期理论，社会工作者的正确做法是（　　）。

A. 增进母子间的沟通　　B. 协助小南父母调整夫妻角色

C. 协助小南母亲接纳子女自立的需要　　D. 增进婆媳间的相互理解

45. 初二学生小丽，放学后在操场遇到英语老师，她对老师微笑，老师却没有理会她，小丽觉得老师一定是不喜欢自己，找学校社会工作者小秦诉说自己的苦恼。小秦引导小丽辨识出“老师不理会即等于不喜欢我”的这种非理性想法。从提升自我效能感，增加自信的角度，让小丽认识到上述想法属于（　　）。

A. 非黑即白　　B. 灰色情景　　C. 以偏概全　　D. 透视心意

46. 学校社会工作者小秦在服务中发现，晓涛性格内向，不善交际，与同学老师的关系较为疏远，他认为别人都看不起自己，内心越来越自卑。针对晓涛的问题，小秦试图以“转换想法”的技巧，帮助晓涛学习以正面想法面对负面感受，小秦先应引导晓涛(　　)。

A. 对非理性想法进行驳斥　　B. 分辨和判断是否有非理性想法

C. 接纳自己的非理性想法　　D. 以客观事实为基础重建合理想法

47. 某校社会工作者准备开办学习兴趣提升小组，为避免学生形成“参加小组的都是差生”的印象，决定公开招募小组成员。结果共有 30 人报名，大大超出 12 名组员的限定范围。社会工作者在对组员的筛选中宜采用的方法是（　　）。

A. 逐一谈话以确定学生意愿，劝退参与小组相对动机不强的学生

B. 让每位学生提交月考成绩，选取排名最后的 12 名学生

C. 向成绩较好的学生解释本次小组的目的和不录取的理由

D. 采取随机筛选，抽签选取 12 名组员

48. 小李夫妻俩为到谁家过年发生争吵，情急之下还动手打了起来，为此要离婚。社会工作者在了解小李夫妻俩争吵的基本情况后，问他们：“根据刚才你们讲的情况，你们觉得问题出在哪里?”社会工作者这样提问是为了（　　）。

A. 了解需求　　B. 了解问题　　C. 界定需求　　D. 界定问题

49. 妇女社会工作是为妇女在自我成长过程中，在参与政治、经济、社会、文化和家庭生活过程中遇到的群体或个体问题而开展的服务工作。下列不属于妇女社会工作目标的是（　　）。

A. 提升性别意识，促进自省、自信和自我认同

B. 以女权主义指导妇女发展

C. 建立健全维护妇女权益的法律体系

D. 解决妇女遇到的实际困难

50. 68 岁的独居老人张伯伯是社区摄影骨干，今年元旦拍摄时不慎摔倒，造成骨折。经过一段时间治疗，医生说张伯伯可以出院了，但至少得休养一个月才可以慢慢行走。张伯伯听了很着急，因为要错过春节民风民俗的拍摄时机。社会工作者了解情况后，一方面安抚张伯伯的情绪，另一方面联系社区医院协助其康复训练。同时，社会工作者还联系了社区服务机构为张伯伯提供居家和送餐服务，并发动社区老年志愿者轮流上门陪其聊天。上述社会工作服务属于（　　）。

A. 个体康复　　B. 社区照顾　　C. 健康服务　　D. 长期照顾

51. 阿丽新婚不久，因挪用公款被判缓刑，失去了奋斗多年获得的财务主管职位，成为矫正对象。她痛苦万分，情绪低落，沉默寡言，闭门不出。社会工作者在对阿丽的辅导中，不仅帮助她重新认识自己，还为她收集了很多就业信息。阿丽调整了心态，终于又找到了一份工作，开始了新生活。本案例中，社会工作者的专业服务主要满足了矫正对象（　　）的需要。

A. 基本生存　　B. 教育保护　　C. 家庭生活　　D. 再社会化

52. 为了解决社区中存在的各种难题，社会工作者带领社区居民多次召开“议事会”。每次开会时，居民都积极发言，但讨论过程中各执己见，争论不休，未能达成共识。针对这种情况，社会工作者应采取的策略是（　　）。

A. 提高社区居民的参与能力　　B. 提升社区居民的参与意愿

C. 促进社区居民对参与价值的肯定　　D. 增加社区居民的参与信心

53. 部分复员退伍军人在新安置的工作岗位上感到社会再适应的压力，存在焦虑、愤怒、抑郁等情绪。针对这种情况，社会工作者首先应为他们提供的服务是（　　）。

A. 联系相关部门，协商安置措施　　B. 整合社会资源，开发就业岗位

C. 搭建信息平台，开展就业指导　　D. 进行心理辅导，协助适应社会

54. 某校男生成立了一个“妆前妆后”社团，社团成员平时乐于助人，好打抱不平，但在社团活动中他们却喜欢涂粉底、粘假睫毛等，并把妆后照片放在校园橱窗及微博上。从研究角度看，这些学生属于（　　）。

A. 问题青年　　B. 文化叛逆青年　　C. 正直青年　　D. 政治偏激青年

55. 小张是某医院的社会工作者，半年来，急诊科医生转介给他多个自杀未遂的个案。小张除了进行个案干预外，还计划从宏观层面介入，其适宜的做法是（　　）。

A. 帮助自杀未遂患者及家属疏导情绪　　B. 分析总结患者自杀的原因

C. 帮助自杀未遂患者获取社会资源　　D. 开展大众生命教育宣传活动

56. 王阿姨的女儿今年10岁，患有白血病，骨髓移植手术失败后病情恶化，医生将其转入舒缓疗护病房。此时，社会工作者应提供的服务是（　　）。

A. 提升家属医护能力　　B. 提升家属对孩子治愈的信心

C. 协助家属寻找更多治疗资源　　D. 协助家属完成患者的心愿

57. 患者老吴听完医生对其治疗方案的解释后感到不满，向医院相关科室投诉，认为医生并没有完全掌握其病情资料，特别是前期治疗出现的情况。此时，社会工作者恰当的介入应是（　　）。

A. 鼓励老吴咨询其他医生意见　　B. 告诉老吴治疗方案没有问题

C. 向医生转告老吴的不满　　D. 协助医患双方再次沟通交流

58. 某企业社会工作者为员工策划了幼儿照顾、家庭和婚姻辅导及闲暇娱乐等服务，上述服务可实现的目标是（　　）。

A. 改善劳动关系　　B. 平衡职工的生活与工作

C. 保障职工安全　　D. 帮助职工困难群体

59. 某企业工会在年末调查中发现，部分入职2～3年的职工对未来发展有些迷茫，不知道未来如何发展。根据调查，企业社会工作者对这部分职工进行生涯规划的指导，但是每个人反映的情况和困难又不太一样，最后社会工作者为职工设计了小组辅导，在开展小组时第一步需要做（　　）。

A. 确定目标　　B. 招募组员　　C. 需求评估　　D. 制订小组计划

60. 最近社会工作者小张发现，有一些员工工作几年后工作热情下降，纪律懒散，不能安心工作，且有跳槽念头。针对这种情况，小张应开展的小组工作类型是（　　）。

A. 娱乐小组　　B. 支持小组　　C. 成长小组　　D. 治疗小组

二、多项选择题（共20题，每题2分。每题的备选项中，有2个或2个以上符合题意，至少有1个错项。错选，本题不得分；少选，所选的每个选项得0.5分）

61. 为了及时服务社区中有需要的居民，某社会工作服务机构主动走进社区中的贫困家庭，鼓励那些有困难的居民接受社会工作者的协助，来机构的社区居民逐渐多了起来。因此，可以判断出机构的服务对象有（　　）。

A. 主动求助的　　B. 转介的　　C. 外展的　　D. 潜在的　　E. 非自愿的

62. 社会工作者小马接手了王女士的个案，准备接案会谈。在会谈的提纲中，小马应列出的内容有（　　）。

A. 有关自己的介绍　　B. 有关机构和工作程序的介绍

C. 王女士对会谈安排的意见　　D. 王女士对机构服务的期望
E. 王女士的服务目标

63. 社会工作者小张针对社区内外来务工人员较多且大多工作忙碌无暇照管孩子的情况，在居委会的支持下开办了“四点半学堂”，为下午放学后的儿童提供托管服务。下列“四点半学堂”的活动安排中，具有社会工作专业元素的有（　　）。
A. 链接资源，策划相关学业辅导活动　　B. 帮助家长照管孩子
C. 为有需要的儿童举办素质教育活动　　D. 督促儿童完成作业
E. 为家长提供家庭教育咨询辅导

64. 小丁今年 16 岁，有一年的药物滥用史。社会工作者小杜负责为小丁提供个案服务，需要对小丁的家庭环境进行评估，其评估内容有（　　）。
A. 家庭经济状况　　B. 家庭关系状况　　C. 社区环境安全状况
D. 同伴关系状况　　E. 亲子沟通状况

65. 青少年社会工作者小秦发现，青少年的不良行为习惯与缺乏良好的自我行为管理能力直接相关。小秦计划为本社区有类似情况的青少年开展一个以提升自我行为管理能力为目标的小组。该小组可以实现的具体目标有（　　）。
A. 培养青少年的行为决策能力　　B. 协助青少年有效地自我约定
C. 协助青少年对自我行为进行评价　　D. 提升青少年的自我认知能力
E. 培养青少年对自我行为负责的态度

66. 某小区开设了老年电脑兴趣班，有些老人前学后忘，对学习电脑知识没有信心。社会工作者对此情况进行了分析，提出了改进意见。下列做法中，正确的有（　　）。
A. 注意所教知识的实用性　　B. 鼓励老年人在家多用电脑练习
C. 减少教学知识点，放缓教学速度　　D. 更换新的教学点，增加学习兴趣
E. 调整电脑设置，使老年人看得更清楚

67. 某居家养老服务机构在需求评估后，计划为社区中的中风老人开展社区照顾服务。下列关于社区照顾的说法中，正确的有（　　）。
A. 社会工作者可以采取多种途径提供服务
B. 主要注重微观层面的介入
C. 代际融合也是中风老人社区照顾的内容
D. 需兼顾不同状况老年人的需要
E. 特别需要资源配套衔接

68. 小赵来到社会工作服务机构，哭诉她丈夫性情粗暴，喜欢抽烟喝酒，且酒后经常打骂她。小赵实在忍无可忍，求助社会工作者。社会工作者在帮助小赵时，应遵循的干预原则有（　　）。
A. 私人问题个人负责　　B. 关注人身安全　　C. 建立专业关系
D. 尊重人格独立　　E. 接纳其描述的问题

69. 社会工作者小林在农村开展残疾人康复工作，通过与当地的民政、卫生和教育等部门合作，动员社区资源建立村级社区康复站，使残疾人可以就近获得康复训练。同时，小林协助残疾人家庭自制康复器具，指导残疾人掌握实用易学的康复技术，小林的这些工作遵循了社区康复的（　　）原则。
A. 专家主导　　B. 因地制宜　　C. 康复家庭积极参与

D. 治疗为主　　E. 因陋就简

70. 老张在单位工作了6年，表现一直很积极，同事关系也不错。近期，单位领导得知老张有吸毒史后便将其开除。在社会工作者小林的鼓励和陪伴下，老张前往领导办公室，争取工作的机会。领导却说："我怎么知道你会不会复吸？谁能保证你不会带坏单位里的其他人？"面对此情况，小林决定综合运用社会工作的直接和间接方法，为老张开展服务。小林下列服务中，运用了间接方法的有（　　）。

A. 开展家庭辅导，争取老张的家人给予老张更多支持
B. 开展就业辅导，协助老张获得新的工作机会
C. 提供法律支持，协助老张争取自己应有的赔偿
D. 开展社区教育，使更多人接纳、尊重戒毒康复人员
E. 挖掘社区志愿力量，动员更多的企业家共同参与戒毒康复工作

71. 优抚安置工作覆盖范围广、涉及人群多，因服务对象的特殊性，难以建立专业工作关系的领域包括（　　）。

A. 优抚医院社会工作　　B. 光荣院社会工作　　C. 军供社会工作
D. 军休社会工作　　E. 烈士褒扬社会工作

72. 小张入伍后，因意外重伤，入院后心灰意冷、情绪不稳，感到未来无望，试图自杀。社会工作者小王得知此事后，决定为其提供危机干预服务。在介入过程中，小王应注重（　　）。

A. 输入希望　　B. 提供支持　　C. 恢复自尊
D. 培养自主能力　　E. 回访跟进

73. 学校社会工作者小张正在为贫困大学生筹划并开展一系列活动，为其进行心理能力建设。下列活动内容中，恰当的有（　　）。

A. 为贫困学生提供勤工俭学岗位　　B. 安排贫困学生参与学校的社团活动
C. 鼓励贫困学生参与学校的演讲比赛　　D. 帮助贫困学生申请奖学金
E. 引导贫困学生发掘自身优势

74. 小王一直从事社会救助社会工作，服务贫困家庭。为了能有效地获得贫困家庭的信息，小王可以采取的评估手段有（　　）。

A. 与贫困家庭直接交流沟通　　B. 观察贫困家庭的居住空间
C. 走访贫困家庭的邻居朋友　　D. 观察家庭成员的身体语言
E. 运用家庭结构图

75. 某社会服务机构采用发展型社会工作理念在某贫困农村社区开展服务，实现由"输血式扶贫"向"造血式扶贫"的转变。下列做法中，正确的有（　　）。

A. 开办"农夫集市"，实现城乡公平贸易
B. 争取政府对口扶贫单位的资金救助
C. 为最贫困的家庭提供小额贷款发展生产
D. 为社区贫困户向社会筹集救助款
E. 开发"乡村采摘体验游"项目，提高村民收入

76. 学校社会工作者小秦计划开展抗逆力提升小组，小组有"优点大轰炸""学业压力应对"和"建立良好人际关系"等主题活动。上述小组活动所体现的抗逆力要素包括（　　）。

A. 外部支持因素　　B. 内在优势因素
C. 内部心理因素　　D. 效能因素
E. 家庭支持因素

77. 某社区位于城郊接合部，大部分居民忙于自己的事，对社区事务漠不关心，也有的居民认为自己是老百姓，关心了也不起作用。针对此情况，社会工作者希望促进社区居民对参与价值的肯定。社会工作者可以做的工作有（　　）。
A. 举办社区历史图片展，调动居民参与社区文化建设
B. 提供适当的资金支持与补助
C. 开展参与知识和技巧的培训，提高参与能力
D. 策划志愿服务项目，促进居民参与邻里互助
E. 根据社区居民的要求，安排适当的开会时间和地点

78. 为了促进社区居民有效实施垃圾分类，社会工作者小王计划开展相关知识培训，提升社区居民的环保意识。在培训开始之前，小王要对自己及所在机构的能力进行评估，评估的内容有（　　）。
A. 评估自己“垃圾分类”方面的专业知识和技能
B. 评估机构能够投放的人力和财力资源是否充足
C. 预测自己在此活动中可能遇到的困难
D. 评估机构在开展此类活动方面具有的优势和不足
E. 制订合理的工作进度表

79. 王阿姨患有糖尿病，但她对自己的疾病认知不足，既不注意锻炼，也不控制饮食，出现了严重的并发症而住院治疗。王阿姨的女儿埋怨母亲平时不注意饮食健康，母女间时有冲突，王阿姨的情绪受到影响，不配合治疗。为了协助王阿姨增进治疗依从性，社会工作者可以提供的服务包括（　　）。
A. 界定王阿姨在治疗依从性上存在的问题
B. 为王阿姨提供所需医疗知识，帮助其确定治疗方案
C. 协助王阿姨将“治疗目标转化为行为目标”，合理控制饮食
D. 为王阿姨提供以冥想为基础的减压课程
E. 鼓励王阿姨和女儿表达各自的情绪，加强家庭的情感支持

80. 在企业“去产能”过程中会有部分职工受其影响而下岗。针对这一情况，社会工作者应该开展的工作有（　　）。
A. 不良情绪疏导　　B. 组织专家为职工提供相关技术培训
C. 协助协调劳动关系　　D. 关爱企业职工中的困难群体
E. 开展劳动竞赛

2017 年全国社会工作者职业水平考试

助理社会工作师（初级）

社会工作综合能力

一、单项选择题（共 60 题，每题 1 分。每题的备选项中，只有 1 个最符合题意）

1. 在社会工作者老李的带领下，社区助老服务队向社区居民宣传助人互助的精神，促进邻里相互关爱，相互扶助，现在越来越多的居民加入了社区助老服务队。上述老李的做法，体现了社会工作在文化层面的（　　）目标。

   A. 激发潜能　　B. 促进社会公正　　C. 促进发展　　D. 促进社会团结

2. 关于社会工作要素的说法，正确的是（　　）。

   A. 社会工作者是从事志愿服务的人

   B. “助人”是专业社会工作的核心价值

   C. 社会工作价值观必须通过专业实践养成

   D. 助人活动是社会工作者与服务对象互动合作的过程

3. 社会工作者小王筹备“老来乐”老年人小组活动，吸引不愿意出门的老年人参加社区活动，帮助他们更好地融入社区。在开展活动时，小王作为支持者应（　　）。

   A. 负责小组的领导与管理　　B. 鼓励老年人分享人生经验

   C. 评估老年人的正向改变　　D. 邀请街道干部观摩小组活动

4. 社会工作者老李为 10 岁的困境儿童小蕾提供服务。老李评估发现，小蕾母亲因残疾无法正常工作，父亲因抢劫刚刚入狱服刑，尽管小蕾家领取最低生活保障金后能维持基本生活，但小蕾觉得会被社区其他孩子看不起，一直郁郁寡欢。下列老李的服务中，体现促进小蕾与社会环境相互适应功能的是（　　）。

   A. 邀请小蕾参加社区举办的兴趣小组　　B. 协助小蕾母亲申请残联的残障补贴

   C. 协调小蕾定期联系正在服刑的父亲　　D. 联系小蕾亲戚商议其日常生活照顾事宜

5. 使能是社会工作者应该拥有的一种核心能力。下列做法中，体现该能力的是（　　）。

   A. 与服务对象建立专业关系　　B. 协助服务对象激发自身潜质

   C. 矫正服务对象的偏差行为　　D. 开发社会工作服务所需资源

6. 李女士与丈夫在孩子教育问题上经常发生激烈争吵，社会工作者小陈评估后发现李女士与丈夫之间存在沟通障碍，决定对他们开展辅导服务。上述小陈的服务涉及的社会工作领域是（　　）。

   A. 家庭社会工作　　B. 学校社会工作　　C. 社区社会工作　　D. 青少年社会工作

7. 学校社会工作者在介入校园欺凌事件过程中，为欺凌者和被欺凌者提供认知和行为的辅导，上述学校社会工作服务属于（　　）。

   A. 社区学校型社会工作　　B. 治疗型学校社会工作

   C. 变迁型学校社会工作　　D. 混合型学校社会工作

8. 社会工作者积极参与公共服务，促进社会福利事业的发展，这突出反映了社会工作者（　　）。

A. 对同事的伦理责任　　B. 对专业的伦理责任
C. 对机构的伦理责任　　D. 对社会的伦理责任

9. 关于社会工作伦理难题的说法，正确的是（　　）。
A. 社会工作伦理难题是社会工作者采用错误工作方法导致的困境
B. 社会工作伦理难题是服务对象提出不切实际的要求导致的困境
C. 社会工作伦理难题是社会工作者学历水平与实际工作要求的差距导致的困境
D. 社会工作伦理难题是社会工作者对两种以上共存价值观难以抉择导致的困境

10. 齐奶奶患有轻度认知障碍症，常常忘记吃饭，有一次还差点走失。社会工作者小王认为齐奶奶独自在家非常不安全，但是齐奶奶家人白天无法陪护。从安全防护优先的角度出发，小王应采取的干预措施是（　　）。
A. 马上将齐奶奶送至社区日间照料中心
B. 让齐奶奶自己决定是否去社区日间照料中心
C. 与齐奶奶家人商量，将其送到社区日间照料中心
D. 邀请齐奶奶参加社区日间照料中心的健康讲座

11. 社会工作者小吴在社区开展青少年服务时首先对服务对象的情况进行评估，了解他们的内心状况，然后根据不同年龄段的特点设计社会服务方案。小王遵循的社会工作基本原则是（　　）。
A. 最小伤害　　B. 隐私保密　　C. 自由平等　　D. 差别平等

12. 社工在社区开展服务时主动向案主介绍服务的相关信息，告知接受服务过程中应有的权利义务，体现了伦理责任中的（　　）。
A. 隐私保密　　B. 知情同意　　C. 文化敏感性　　D. 自决

13. 小明参加数学建模小组，认识了很多志趣相投的小伙伴，小明十分开心。上述活动满足了小明的（　　）。
A. 尊重需要　　B. 生理需要　　C. 安全需要　　D. 归属与爱的需要

14. 小明一家在地震中受伤，他和他的母亲被送到不同医院救治。父母不在身边，小明当前必须满足的中介需要是（　　）。
A. 重要的初级关系　B. 经济上的安全　　C. 无害的自然环境　D. 安全的住房

15. 小苗父母在外国工作，他与妹妹住在亲戚家，有爷爷、婶婶和堂妹。这样的家庭属于（　　）。
A. 核心家庭　　B. 主干家庭　　C. 联合家庭　　D. 扩大家庭

16. 李先生认为自己的孩子现在小，还不懂事，要严格管教，不能由着孩子，因此孩子一犯错就打一顿。根据上述情况，李先生的教养模式属于（　　）。
A. 专制型　　B. 支配型　　C. 娇纵型　　D. 放任型

17. 学校社会工作者小李为小学生提供小组服务，针对煤气使用、交通出行、游泳等日常生活中的安全隐患进行教育，提高学生的安全意识。从学龄儿童的特点看，该小组的主要目的是（　　）。
A. 防范校园暴力问题　　B. 避免儿童性侵问题
C. 减少儿童功利行为　　D. 预防儿童意外伤害

18. 社会工作者小刘与服务对象李女士初步接触后，运用心理社会治疗模式对李女士问题的原因进行诊断，对其困扰产生的时间、重要影响事件及个人成长经历等方面进行了探

索，上述小刘的工作内容属于（　　）。

A. 心理动态诊断　B. 人格诊断　C. 分类诊断　D. 缘由诊断

19. 当服务对象面临严重危机时，社会工作者需要采取行动帮助服务对象将伤害尽可能降到最低。这时，社会工作者应遵循的主要原则是（　　）。

A. 现实反思　B. 及时处理　C. 强调关系　D. 多方协调

20. 李女士在丈夫的陪同下向社会工作者小杨求助。会谈后，小杨发现李女士具有抑郁症的典型症状，但从机构的服务范围来看，无法向其提供有效的帮助。因此，小杨想把李女士转介给其他专业机构。在转介前，小杨首先要征得（　　）。

A. 李女士丈夫同意　B. 机构同意　C. 李女士自己同意　D. 督导同意

21. 在个案工作中社会工作者为明确双方的责任与义务，增强服务对象改变的动力，首先需要与服务对象（　　）。

A. 制订计划　B. 签订协议　C. 共同评估　D. 建立关系

22. 社会工作者说："张阿姨，您刚才谈到母亲过世后，家里发生了一些变故，您与兄弟姐妹的关系发生了矛盾，您还担心接下来父亲的照顾问题，那么您这次最想谈的是什么?"上述这段谈话中，社会工作者运用的技巧是（　　）。

A. 同理　B. 摘要　C. 澄清　D. 对焦

23. 在个案会谈过程中，社会工作者经常会使用对质技巧来调整服务对象对某些事、某些人的认知。下列回应中，属于对质技巧的是（　　）。

A. "你这样的行为表现和我们预期的目标差距很大"

B. "你父亲对你的关心，你现在根本没有感受到"

C. "你说你不生老公的气，可你好几天都不理他"

D. "你家庭的情况表现出来的问题并不在于此"

24. 王女士向社会工作者老刘寻求帮助。老刘说："你能把心里话说出来，挺不容易的，说明你想改变自己的现状，很了不起。"上述情景中，社会工作者老刘运用的个案工作技巧是（　　）。

A. 形象性技巧中的同理　B. 引领性技巧中的摘要

C. 支持性技巧中的鼓励　D. 支持性技巧中的忠告

25. 社会工作者小李陪伴救助对象老王参加社会联谊活动，在活动中了解了老王最近面临的困难，并在活动结束后安抚了老王的情绪，一起商量解决的办法。小李在本次活动中获取资料的主要方法是（　　）。

A. 参与观察　B. 非参与观察　C. 自我陈述　D. 定量评估

26. 社会工作者小姜在某康复中心为精神障碍者家属开展小组服务。在小组活动中，小姜向组员介绍精神康复知识，与精神障碍者相处的技巧，并向组员传授疏解照顾压力的方法，小姜主持的这个小组属于（　　）。

A. 教育小组　B. 成长小组　C. 支持小组　D. 治疗小组

27. 社会工作者小王为社区里的青少年举办了一个小组。该小组旨在通过公益活动，为青少年创造相互认识和交流的机会，增强朋辈支持。从小组的目标来看，最适合该小组的工作模式是（　　）。

A. 治疗模式　B. 社会目标模式　C. 互动模式　D. 社区行动模式

28. 社会工作者针对儿童养育中父亲参与程度不足的问题，设计了携手共同成长的亲子训练

营小组活动，招募了社区中10对父子为小组成员。在设计该小组方案时，社会工作者首先要考虑的是（　　）。

A. 组员的特征　　B. 小组的目标　　C. 活动的安排　　D. 可支配资源

29. 社会工作者小陈正在为社区志愿者开展提升演讲技巧的小组，在小组中，他发现有个组员心不在焉，经常离开小组去打电话。此时，小陈最适宜的做法是（　　）。

A. 与其他组员讨论该组员的行为　　B. 在小组中再次讨论小组规范

C. 当众提醒该组员注意自己的行为　　D. 委婉地劝说该组员退出小组

30. 在小组讨论时，社会工作者认真聆听组员的发言，了解组员的感受和期望，并不时地复述组员讲过的话，让他们感到被理解和重视。上述做法中，社会工作者运用的技巧是（　　）。

A. 积极回应　　B. 示范引导　　C. 自我表露　　D. 信息磋商

31. 在一节小组活动中，组员小莫正分享他的故事，已经讲了大约10分钟。组员小欢打断了他："你讲得时间太长了，为什么你每次讲话都只想到你自己，从来不顾及我们的感受?"小欢的话令小莫感到愕然，小组随即一片沉默。此时社会工作者最适宜的回应是（　　）。

A. "小欢，我知道你的意思，但是你是否觉得你这样说话会伤害小莫呢?"

B. "小莫，对不起，小组是大家的，用来解决这个问题不合适，你的分享时间有些长了。"

C. "谢谢小莫与我们的分享！对小欢的意见我们待会再讨论，下面，我们先听听其他组员的分享，好吗?"

D. "是的，这确实是我们小组要注意的问题。不过小欢已经提出来了，小莫好像也已经意识到了，那我继续往下进行吧。"

32. 在设计小组活动时，社会工作者要考虑小组活动与各个工作阶段目标的匹配度。小组的后期成熟阶段，社会工作者最适宜设计的活动是（　　）。

A. "破冰"游戏，引导组员相互熟悉，消除相互之间的陌生感

B. "同心协力"活动，引导组员相互沟通，增加彼此的了解

C. "谁是我"活动，引导组员真诚回馈，获得更深的自我认识

D. "角色冲突"情景剧，引导组员学习容忍和化解冲突的办法

33. 在小组的准备阶段，社会工作者制订招募计划时应包括的内容是（　　）。

A. 组员的来源　　B. 小组所需的费用　　C. 组员需解决的问题　D. 机构的人力资源

34. 针对某社区老年活动室存在日常管理松懈、使用率偏低等问题，社会工作者小刘拟通过动员居民参与来改变这种状况。从社区工作的目标分类看，下列做法中属于"过程目标"的是（　　）。

A. 增加老年活动室的活动器材　　B. 调整老年活动室的开放时间

C. 编制老年活动室活动课程表　　D. 提高值班志愿者的责任意识

35. 某社会工作者主持召开居民会议，讨论社区无障碍设施建设和社区安保工作。下列该社会工作者主持会议的做法中，适宜的是（　　）。

A. 无论居民是否到齐，都要严格执行会议既定程序

B. 严格控制每项议程的时间，对与会者意见做出迅速回应

C. 会议讨论中一旦出现分歧，就采取投票表决做出决定

D. 在会议结束之前做简短总结，让居民看到会议的成效

36. 社会工作者小关针对社区“停车难”问题召开居民会议，引导居民就“停车难”问题的“严重性”和“紧迫性”进行了讨论。从社区分析的角度看，小关的做法属于(　　)。

A. 探寻问题起源　B. 界定问题　C. 明确问题范围　D. 描述问题

37. 社会工作者小梁准备在社区实施助老服务项目。为了合理有效地配置资源，保障项目成效，小梁首先要做的是（　　）。

A. 了解现有资源，并与实施项目所需资源进行对照

B. 通过发布广告、张贴海报等方式招募社区志愿者

C. 充分利用社区内外资源，避免资源的闲置和浪费

D. 加强资源的统筹和协调，发挥资源的整合性效果

38. 某社会工作服务机构受政府委托对某社区精神健康服务项目进行评估。社会工作者向项目承接机构了解该项目的人员配备情况，并对照项目方案查对活动开展的次数、频率等。上述工作，属于社区评估中的（　　）。

A. 成果评估　B. 过程评估　C. 影响评估　D. 需求评估

39. 社会工作者小姜培养居民骨干时，注重从居民意见和利益出发，尊重少数意见，鼓励居民共同协商处理社区问题。上述做法体现的居民骨干培养工作的重点是（　　）。

A. 鼓励居民参与　B. 建立民主领导风格

C. 增强管理能力　D. 提升当家做主意识

40. 社会工作者小韩拟采用标准化的方式收集社区内留守儿童的基本情况、生活状况和服务需求等信息。在收集资料时，小韩适宜采取的方法是（　　）。

A. 文献分析法　B. 访问法　C. 问卷调查法　D. 观察法

41. 某社会工作服务机构拟为某“村改居”社区设计一个服务项目。为了保证居民的参与率，该机构在项目策划时应重点（　　）。

A. 明确项目的基本目标　B. 保证符合机构的宗旨

C. 评估可以动员的资源　D. 关注居民需要和兴趣

42. 社会工作者小刘在社区重点开展困境老人关怀服务。小刘首先确定需解决的是生活问题，接着，小刘将生活困境分为经济收入、生活照料、情感支持和权益保护等几个方面的问题。然后，小刘分析了这些具体问题产生的原因。从问题认识和分析方法的角度看，小刘的做法属于（　　）。

A. SWOT 分析法　B. 分支法　C. PEST 分析法　D. 问题认识工作表

43. 为了在社区推动空巢老人互助项目，社会工作者小陈设计了空巢老人社会支持状况问卷，并准备在项目启动前和后各进行一次问卷调查。从服务的角度看，小陈的做法属于（　　）。

A. 效果评估　B. 过程评估　C. 需求评估　D. 系统评估

44. 某社会工作服务机关设五个区域办公室，每个办公室均设有服务部、项目部、行政部相关职能部门。由于这些区域办公室是平行关系，彼此间缺乏资源整合和服务联动，导致机构资源分散、工作重复，管理成本急剧增加。为此该机构计划将原来的直线式组织机构调整为职能式组织机构，其适宜的做法是（　　）。

A. 将各区域负责人纳入机构督导委员会　B. 授予服务主管对各区域的指挥权

C. 已在机构层面建立区域统筹中心　D. 取消各区域办公室的行政部

45. 某社会工作服务机构为解决社区内高龄独居老人的照顾问题，采用跨专业合作模式，由社会工作者协调社区卫生服务中心的医生、护士组建团队，共同发起“与爱同行”助老服务项目。关于该团队的说法，正确的是（　　）。

A. 跨专业团队磨合时间比较短

B. 跨专业团队容易沟通合作

C. 跨专业团队适用于为服务对象提供个案管理

D. 跨专业团队容易形成团队核心凝聚力

46. 为帮助社区中困难家庭青少年提高英语水平，社会工作者联系了一家英语辅导机构，希望其能提供免费辅导。该辅导机构负责人认为此事既回报了社会，又宣传了机构，因此同意开展合作。根据上述情况，该辅导机构的合作动机是（　　）。

A. 公共关系　　B. 社会联谊　　C. 税法策略　　D. 市场营销

47. 某社会工作服务机构在“五年同行，相伴成长”的周年活动中，安排了爱心义卖环节，并将义卖所得用于特殊儿童救助项目。以上筹款方式属于（　　）。

A. 项目申明　　B. 私人恳请　　C. 电话劝筹　　D. 特别事件筹资

48. 关于定性研究特点的说法，正确的是（　　）。

A. 注重分析可操作变量和统计数据　　B. 注重研究问题的普遍性和代表性

C. 注重独特现象与收集非数字化资料　　D. 注重研究者在调查中保持价值中立

49. 下列陈述中，属于问卷结构中指导语的是（　　）。

A. 本调查采用不记名方式，您的信息仅做研究之用，不会被公开

B. 通过对社区居民的随机抽样，您被选中参加本调查

C. 选择答案“2”的，请直接跳至第 5 题

D. 访问结束，谢谢您的合作

50. 社会工作者小李设计了一份针对高龄独居老人服务需求的调查问卷，督导老王建议适当减少问卷中问题的数量。老王的这一建议主要体现的问卷设计原则是（　　）。

A. 符合回答者能力　B. 具备信度　　C. 考虑研究的类型　D. 具备效度

51. 某社会工作服务机构为了解青少年对“快乐阅读”项目的满意度，设计了一份调查问卷。根据问卷设计原则，下列问题适合排在最后的是（　　）。

A. 过去一个月，你参加过几次“快乐阅读”活动？

（1）0 次　（2）1 次　（3）3 次　（4）4 次　（5）4 次以上

B. 你对“快乐阅读”的活动安排满意吗？

（1）非常满意　（2）满意　（3）一般　（4）不满意　（5）非常不满意

C. 你对“快乐阅读”活动有何建议？

D. 通过参加“快乐阅读”活动，你的阅读兴趣有何变化？

（1）提高　（2）不变　（3）降低

52. 在社会工作研究中，个案研究方法是研究方法之一。关于个案研究优点的说法，正确的是（　　）。

A. 资料的格式基本统一，便于比较分析

B. 研究的结果具有整体性，可推论到相似个案

C. 有利于针对研究对象的问题提出具体的解决方案

D. 有助于在实地研究前形成研究思路并进行理论构建

53. 根据《社会工作专业人才队伍建设中长期规划（2011—2020）》，2020 年我国社会工作专业人才总量目标为（　　）万人。

A. 140　　B. 145　　C. 150　　D. 155

54. 根据《老年人权益保障法》，关于设立公益性养老机构的说法，正确的是（　　）。

A. 设立公益性养老机构应当向县级以上人民政府民政部门申请行政许可；经许可的，依法办理相应的登记

B. 设立公益性养老机构应当在工商行政管理部门办理登记后，向县级以上人民政府部门申请行政许可

C. 设立公益性养老机构应当在工商行政管理部门办理登记后，向县级以上人民政府老龄工作机构申请行政许可

D. 设立公益性养老机构应当向县级以上人民政府老龄工作机构申请行政许可；经许可的，依法办理相应的登记

55. 杨女士于今年 1 月怀孕，3 月份不慎流产。根据《女职工劳动保护特别规定》，杨女士可享受的产假天数为（　　）。

A. 5 天　　B. 15 天　　C. 25 天　　D. 35 天

56. 根据《预防未成年人犯罪法》，下列未成年人中，可以脱离监护人的监护单独居住的是（　　）。

A. 小黄，女，15 岁，初二学生，身体健康

B. 小孙，男，16 岁，初三学生，身体残疾

C. 小新，女，15 岁，初二学生，身体残疾

D. 小赵，男，14 岁，初一学生，身体健康

57. 根据《最低生活保障审核审批办法（试行）》，认定低保对象的 3 个基本条件是(　　)。

A. 家庭人口、家庭收入和家庭财产　　B. 家庭人口、家庭收入和户籍

C. 户籍状况、家庭人口和家庭财产　　D. 户籍状况、家庭收入和家庭财产

58. 根据《最低工资规定》，最低工资标准每（　　）年至少调一次。

A. 2　　B. 3　　C. 4　　D. 5

59. 根据《女职工劳动保护特别规定》，关于保护女职工的措施，正确的是（　　）。

A. 对怀孕 7 个月以上的女职工，用人单位不得延长劳动时间或安排夜班劳动

B. 对哺乳 2 周岁婴儿的女职工，用人单位不得延长劳动时间或安排夜班劳动

C. 怀孕女职工在劳动时间内进行产前检查，所滞时间不计入劳动时间

D. 用人单位在每天的劳动时间内为哺乳期女职工安排 30 分钟哺乳时间

60. 根据《社会保险法》，失业保险金的领取时间最长不超过（　　）。

A. 6 个月　　B. 12 个月　　C. 8 个月　　D. 24 个月

二、多项选择题（共 20 题，每题 2 分。每题的备选项中，有 2 个或 2 个以上符合题意，至少有 1 个错项。错选，本题不得分；少选，所选的每个选项得 0.5 分）

61. 2017 年，国务院总理李克强做政府工作报告时指出“促进专业社会工作志愿服务发展”。这是“专业社会工作”连续两年被写入政府工作报告。关于社会工作特点的说法，正确的有（　　）。

A. 社会工作应以维护社会稳定为目标

B. 社会工作遵循尊重平等的服务理念
C. 社会工作需要团队合作来解决问题
D. 社会工作是重点服务困难群体的职业活动
E. 社会工作需要在科学理论指导下采取行动

62. 社会工作价值观是内化于社会工作者专业实践的精神标准，其主要作用有（　　）。
A. 保护服务对象权益　　B. 保护社会工作者的合法权益
C. 促进专业健康发展　　D. 促进社会工作机构能力建设
E. 维护社会公平正义

63. 某养老机构的社会工作者大明在巡视老人房间时，发现服务对象孙奶奶正对着镜子看自己的头，经询问后得知，孙奶奶昨天在房间摔了一跤，头上碰了一个包。孙奶奶担心被人笑话，嘱咐大明千万不要告诉别人。根据社会工作者专业伦理难题处理原则，大明恰当的做法有（　　）。
A. 积极做好防跌倒服务　　B. 嘱咐孙奶奶在房间走动要小心
C. 劝孙奶奶去医院检查　　D. 提醒其他老人吸取孙奶奶的教训
E. 建议机构检查设施情况

64. 关于阿尔德弗尔的 ERG 理论的说法，正确的有（　　）。
A. 人类需要不强调需要层次的顺序
B. 生存需要包括身体健康和自主两方面
C. 关系的需要包括自我发展和自我完善
D. 某种需要在得到基本满足后还可能会增强
E. 人类需要分为生存需要、关系需要和成长需要

65. 小刚是一名小学三年级学生，同班的小明经常在放学后拦住他，向他索要零花钱。针对这种情况，社会工作者可以开展的服务有（　　）。
A. 立即打电话报警要求警察干预　　B. 教导小刚自我保护的方法
C. 对有欺凌行为的小明进行辅导　　D. 与小刚的父母沟通加强防范
E. 联系学校，在学校开展反欺凌教育

66. 因妻子突发疾病去世，张先生半年来一直处于极度悲伤状态，经常吃不下饭，睡不着觉，表现出迷茫和不安，无法正常生活和工作。社会工作者小王得知张先生的情况后，决定为他提供服务。此时，小王的正确做法有（　　）。
A. 安抚张先生的情绪　　B. 协助张先生解决失眠等问题
C. 协助张先生处理妻子后事　　D. 了解张先生面临的主要问题
E. 评估张先生状态的危急程度

67. 在个案工作进入结案阶段时，有的服务对象会出现分离焦虑，从而提出更多有待解决的问题或需求。此时社会工作者适宜的做法有（　　）。
A. 增加机构会谈或家访的次数　　B. 接纳服务对象的分离焦虑
C. 分享服务对象收获的正向经验　　D. 与服务对象共商转介计划
E. 酌情延长服务时间

68. 辛女士："我年轻时学习成绩可好了，尤其是喜欢音乐。结婚后，为了照顾孩子，我就什么都放下了，成了全职妈妈。现在孩子上学了，每天我一个人在家，觉得空落落的，孩子他爸一直不理解我一个人照顾家庭的辛苦，我有时候真怀念小时候学音乐的日子，

那时候真有意思啊！”

社会工作者：“听了您刚才说的话，我的理解是您既想照顾好家庭，又想继续学习音乐，是这样吗？”

辛女士：“是的。”

社会工作者：“我听出来您有很多想谈的话，但咱们这次时间有限，您说说看，这次最想谈的是什么？”

上述对话内容中，社会工作者使用的技巧有（　　）。

A. 建议　B. 对质　C. 对焦　D. 摘要　E. 忠告

69. 社会工作者小王为社区老人举办了一个“健康管理”小组。在开始阶段，有不少组员怕说错话，做错事，表现出沉默、观望等状态，大家都希望在别人发言后，自己再表态。针对这一情况，小王适合的做法有（　　）。

A. 组织创意活动打破僵局　B. 指定几名组员轮流发言

C. 邀请组员分享健康保健经验　D. 以身示范成为主要的发言者

E. 通过寻找组员的相似性，调动发言积极性

70. 小组的气氛对于小组的发展及目标实现十分重要。下列说法中，属于营造小组信任气氛的有（　　）。

A. 利用破冰游戏等互动环节，促进组员相互认识和熟悉

B. 找到小组中具有领袖气质的组员，帮其树立权威

C. 在组员表达想法后，邀请其他组员给予回应

D. 协助组员讨论，订立小组契约和规范

E. 协助需要发现并成立次小组

71. 在设计小组活动时，社会工作者应该考虑的要素有（　　）。

A. 紧扣小组目标　B. 组员的特征和能力　C. 经验分享环节

D. 社会工作者的喜好　E. 小组活动的基本要素

72. 下列做法中，属于社区照顾模式实施策略的有（　　）。

A. 为服务对象的照顾者提供支援服务

B. 动员服务对象的亲朋邻里提供支持

C. 邀请辖区单位加入，为服务对象建立支持网络

D. 将服务对象集中到一起，建立大型养老服务机构

E. 通过“去专业化”，保证服务对象留在熟悉的社区

73. 社会工作者小路被机构派驻到某社区工作，他目前的首要任务是尽快进入社区，同时让合作伙伴和居民认识自己。为此，小路采取的恰当做法有（　　）。

A. 旁听社区议事协商会议　B. 参与筹备社区广场舞比赛

C. 邀请新闻媒体报道社区居委会换届　D. 发现和培育社区居民骨干

E. 和社区居委会工作人员一起上门探访居民

74. 为了更好地了解社区居民的感觉性需要，社会工作者可以采取的收集资料的方法包括（　　）。

A. 查阅社区居委会的工作会议记录　B. 非参与式观察社区居民的日常活动

C. 对社区居民进行面对面访谈　D. 采用问卷调查法收集社区居民的意见

E. 在社区网上论坛收集居民反映的问题

75. 为解决某社区居民与物业公司因车辆停放和垃圾清运而产生的矛盾，社会工作者采用问题解决策划的方式，先召集居民代表，物业公司和居委会研究出三种解决方法。在上述工作的基础上，社会工作者还需开展的工作有（　　）。

A. 进行社区服务需求评估　　B. 选择最佳的解决方法

C. 分析三种解决方法的利弊　　D. 设计完整的服务方案

E. 发展多方参与的评估计划

76. 某社会工作服务机构分析了最近一年新加入志愿者的服务动机。下列分析结果中，属于自我中心型服务动机的有（　　）。

A. 实现“善有善报”　　B. 获得新的工作经验

C. 认识更多的新朋友　　D. 表达对弱者的同情

E. 履行社会责任

77. 关于定量研究与定性研究特点的说法，正确的有（　　）。

A. 定性研究过程中完全可以排除研究者的“观察者偏差”

B. 定量研究重视从理论出发进行演绎推理形成研究假设

C. 定量研究与定性研究的方法可以整合到同一项研究中

D. 定量研究适用于不熟悉的社会系统和微观层面的研究

E. 定性研究主要依托非控制的自然手法进行资料收集

78. 下列调查主题中，适宜采用自填问卷的有（　　）。

A. 低年级小学生的朋辈关系状况调查

B. 大学生志愿者的志愿服务现状调查

C. 养老机构中失智老人的照顾需求调查

D. 身心障碍者的社区康复服务满意度调查

E. 社会工作服务机构中社会工作者的职业倦怠调查

79. 根据《国务院关于全面建立临时救助制度的通知》，关于临时救助申请受理审核审批程序的说法，正确的有（　　）。

A. 申请临时救助应当向户籍所在地乡镇人民政府（街道办事处）提出

B. 受申请人委托，村（居）民委员会或其他单位、个人可以代为提出临时救助申请

C. 因情况紧急无法在申请时提供相关证明材料的，乡镇人民政府（街道办事处）可以先行受理

D. 乡镇人民政府（街道办事处）应当主动核查临时救助线索情况，对于其中符合条件的，应当协助申请并受理

E. 对于情况紧急，需立即采取措施以防止造成无法挽回损失的，乡镇人民政府（街道办事处）应当先行救助，事后再补齐审核审批手续

80. 根据《关于开展城镇居民基本医疗保险试点的指导意见》，关于城镇居民基本医疗保险的说法，正确的有（　　）。

A. 城镇居民基本医疗保险可自愿参加

B. 城镇居民基本医疗保险以家庭缴费为主

C. 参加城镇居民基本医疗保险可享受政府补助

D. 城镇居民基本医疗保险参保对象不包括技校学生

E. 城镇居民基本医疗保险重点保障城镇从业居民的大病医疗需求

2017 年全国社会工作者职业水平考试

助理社会工作师（初级）

社会工作实务

一、单项选择题（共 60 题，每题 1 分。每题的备选项中，只有 1 个最符合题意）

1. 社会工作者小王接待了由邻居陪同前来求助的李奶奶。李奶奶说自己的子女都在外地工作，老伴前几天因脑梗住院治疗，她每天要去医院送饭，昨天在回家途中扭伤脚踝，行走困难。经过沟通，小王与李奶奶商定了需要小王协助解决的具体困难。小王所做的是社会工作者通用过程中（　　）阶段的工作。

   A. 接案　　B. 签订协议　　C. 预估　　D. 制订方案

2. 刘先生失业后，一家人依靠“低保金”生活。为鼓励刘先生一家，社会工作者小侯做了下列工作：与刘先生和刘太太进行了面谈，询问他们失业后的生活情况，倾听他们对目前生活处境的感受，了解刘先生和刘太太的教育背景、专长和再就业经历，向居委会和刘先生的邻居了解其与邻里的关系。这些是社会工作者服务过程中（　　）阶段应完成的任务。

   A. 结案　　B. 预估　　C. 计划　　D. 介入

3. 小李来到社会工作服务机构向社会工作者咨询，说自己最近谈了女朋友，很满意，但女朋友嫌他生活散漫，没有上进心，闲暇时间不是和朋友打牌，就是喝酒，有时还上班迟到，提出要和他分手。小李很珍惜这段感情，表示自己很想改，但又不知道怎么改，因而很苦恼。为了增强小李解决问题的动机和意愿，社会工作者适宜的提问是（　　）。

   A.“你的担心到底是什么?”　　B.“你对改变做好准备了吗?”

   C.“你觉得自己的问题是什么?”　　D.“你打算做些什么来改变目前的状况?”

4. 李奶奶与儿媳因为孙子的教育问题经常争吵，婆媳关系紧张，李奶奶对此很苦恼，希望得到社会工作者小王的帮助。为了了解李奶奶的问题和需要，帮助李奶奶识别和善用环境中的积极因素，小王应做的是（　　）。

   A. 了解李奶奶的背景资料　　B. 明确李奶奶的问题所在

   C. 了解李奶奶曾经得到的帮助　　D. 分析李奶奶问题的成因

5. 社会工作者小王完成了小秦的个案服务并顺利结案，计划接下来的 3 个月内定期对小秦进行电话回访，小王的上述工作安排属于（　　）。

   A. 跟进服务　　B. 成效评估　　C. 情绪安抚　　D. 服务咨询

6. 社会工作者为了倡导儿童友好社区建设，开展了系列服务。下列说法中，通过改善社区环境布局倡导儿童友好社区建设的是（　　）。

   A. 开展儿童友好社区讲座　　B. 设立紧急维护场所

   C. 举办社区亲子趣味运动会　　D. 组织“我爱社区”演讲比赛

7.“类家庭”是儿童福利机构采用的儿童照顾模式之一，这一照顾模式的核心目标是（　　）。

   A. 培养儿童人际互动技能　　B. 为儿童创造一种家庭生活环境

C. 培养儿童做家务的技能　　D. 为机构工作人员减轻照料压力

8. 小王是外来务工人员，丈夫因工伤死亡，独自带着女儿在城市打工。邻居向社会工作者小张反映，小王自丈夫去世后，精神状态一直不好，说女儿是“丧门星”，时常把女儿打得遍体鳞伤。根据《反家庭暴力法》，小张首先要做的是（　　）。

A. 向有关部门报告，确保孩子安全　　B. 寻找合适成年人，协助照料孩子

C. 联系小王的家人，为小王提供帮助　　D. 组织社区志愿者，为小王提供帮助

9. 小张夫妇结婚多年未育，向儿童福利院提出收养儿童的申请。为审核其资格，社会工作者小郑需要对小张夫妇进行家庭评估。评估时，小郑需要完成的核心任务是了解小张夫妇（　　）。

A. 家庭育儿能力和条件　　B. 是否知晓收养儿童的手续

C. 希望收养多大年龄的儿童　　D. 是否知晓收养家庭的权利

10. 单亲妈妈小芳向社会工作者小李诉说，10 岁的儿子小明常因打网络游戏，不能按时完成作业，学习成绩不好。小芳工作单位离家较远，没有足够时间照顾儿子，小李邀请小芳参加社区“四点半课堂”，并联系退休党员王阿姨与小芳家结对，在小芳下班前替她照顾儿子，同时，小李还介绍小芳加入“助苗成长微信群”，向心理专家学习亲子沟通的方法，以提高其亲职能力。小李为小芳家提供的上述服务属于（　　）儿童福利服务。

A. 治疗性　　B. 补充性　　C. 替代性　　D. 保护性

11. 社会工作者运用小组工作方法协助社区青少年辨识和察觉自我状态，以改进其表达方式，其中一节的活动内容是：在地上画出分别标有 P、A、C 的三个圆圈，每两名小组成员为一组，就某一有争议的社会话题进行讨论。当他们使用情绪化、孩子气的语言，或有委屈抱怨等行为时，就跳入 C 圈；当他们的语气变得成熟理性、情绪稳定时，就再跳入 A 圈；当他们的语气带有指使、命令、斥责的性质时，则要跳入 P 圈。该小组工作的互动设计所依据的是（　　）。

A. 弗洛伊德的自我理论　　B. 萨提亚人际沟通理论

C. 埃里克森的自我理论　　D. 伯恩的沟通分析理论

12. 几名高三学生打算放弃高考，一起自主创业，他们的父母得知后非常着急，认为孩子只有上大学才有未来。在与孩子沟通的过程中，家长们发现孩子不仅不听他们的劝告，还讨厌他们的管束，打算一起离家出走到外地创业。家长们很着急，向社会工作者小林求助，希望小林能劝孩子们放弃自己的想法。为帮助遇到此类问题的家长和孩子，小林可采用（　　）的方法协助父母与孩子进行沟通。

A. 社会爱护　　B. 为家长孩子举办创业技能讲座

C. 资源整合　　D. 为家长与孩子开办亲子平行小组

13. 小杰，16 岁，家住农村，学习成绩优异，父母长期在外打工，身边的小伙伴也陆续进城打工，他感到十分孤单。临近毕业，小杰不知自己该选择继续升学还是进城打工，十分迷茫，心情焦虑。社会工作者计划开展的下列服务中，有助于小杰进行抉择的是（　　）。

A. 协助小杰学习压力管理技巧

B. 协助小杰多与父母沟通交流

C. 协助小杰学习情绪管理方法

D. 协助小杰绘制“自画像”，增加自我觉知

14. 社会工作者小林拟运用“生涯选择配合论”来帮助青少年进行生涯规划，协助他们更加清晰地了解个人内在世界与不同职业所需特质之间的关系。小林可设计以（　　）为主题的小组活动，实现其工作目标。

A.“我的兴趣”　　B.“我的能力”

C.“我的人格”　　D.“我的需求和价值观”

15. 张老伯经常对儿子说：“我过的桥比你走的路还多。”张老伯的话语隐喻的是老年人的（　　）优于年轻人。

A. 液态智力　　B. 结晶智力　　C. 长期记忆　　D. 短期记忆

16. 张大爷丧偶多年，几年前因脑溢血导致半身不遂。张大爷的女儿长期独自照顾他，近来感到力不从心。社会工作者得知后，拟从“家庭思维”的视角出发，为该家庭提供服务，其适宜的做法是（　　）。

A. 组织社区志愿者定期采访张大爷

B. 邀请张大爷女儿参加照顾者支持小组

C. 联系专业康复人员定期上门提供服务

D. 动员张大爷入住养老机构，让女儿去探访

17. 社会工作专业实习生小丁第一次独立做老年人小组工作，心里没底，向督导者张老师请教。张老师给了小丁一些建议。下列建议中，正确的是（　　）。

A. 根据老年人的节奏调整小组进度

B. 老人参加小组一定要征得家人同意

C. 为每位老人配备一名志愿者，以确保其安全

D. 确保老年人在小组内能够任意表达对其他组员的看法

18. 许大爷在养老院住了 6 年，近期被诊断为晚期肺癌，原来乐呵呵的许大爷变得情绪低落，整天唉声叹气，对社会工作者小关说自己活不了多久，治疗也没用了，想放弃治疗。此时，为了帮助许大爷，小关适当的做法是（　　）。

A. 与医生沟通其治疗方案　　B. 与其社区建立联系

C. 鼓励其接受现实保持希望　　D. 帮助其做出院前的心理准备

19. 社会工作者小林到老伴刚去世的张奶奶家探访，碰到张奶奶正与女儿聊天。聊天过程中，张奶奶表示要修改之前和老伴一起订的遗嘱，还要尽快将老伴留下的字画分给孩子们。张奶奶女儿还悄悄对社会工作者说，她收拾房间时，在张奶奶的枕头下发现不少安眠药。针对上述情况，小林首先要做的是（　　）。

A. 请亲朋好友陪伴张奶奶　　B. 对张奶奶进行哀伤辅导

C. 对张奶奶进行自杀风险评估　　D. 请法律志愿者协助张奶奶修改遗嘱

20. 某妇女发展中心为帮助贫困山区妇女脱贫，协助她们成立了合作社，一起销售农副产品，并为她们提供电子商务培训。上述工作（　　）。

A. 满足了妇女的实用性社会性别需求

B. 满足了妇女的战略性社会性别需求

C. 既没满足妇女的实用性社会性别需求，也没满足妇女的战略性社会性别需求

D. 既满足妇女的实用性社会性别需求，也满足妇女的战略性社会性别需求

21. 吴女士离异多年未再婚，与女儿一起生活，前夫再婚后，很少与吴女士母女联系。去年

吴女士下岗，生活拮据，上初三的女儿越来越不听话，有时还逃课，吴女士经常被老师叫去谈话，说她对女儿的管教不严。吴女士母女为此经常争吵，母女关系紧张。吴女士觉得自己没本事，单亲的状况也不能给孩子好的生活，很无助，于是求助社会工作者小王。小王决定运用性别视角的社会工作方法为吴女士提供协助，正确的做法是(　　)。

A. 激发其潜能，独立解决问题

B. 帮助其反思自己的性格及行为问题

C. 建议其与前夫联系，让前夫多与女儿交流

D. 建议其尽快结束单身状态，组建新的家庭

22. 社会工作者小王来到贫困山村参加精准扶贫工作。小王发现，建档立卡的贫困户中，有一部分是妇女，她们大多50岁左右，文化程度低，也没有一技之长。小王计划链接资源帮助这些妇女脱贫，为达此目的，应采取的措施是（　　）。

A. 协助妇女姐妹树立脱贫信心　　B. 与妇女姐妹一道分析贫困原因

C. 让妇女姐妹利用空闲时间学习技能　　D. 邀请农技专家为妇女姐妹提供培训

23. 外来务工人员小丽怀孕了。社会工作者小宋邀请小丽夫妇参加社区举办的科学育儿与生殖健康讲座。小丽夫妇忙于生计，缺席了这次讲座，并认为没有必要定期做产前检查。小丽夫妇的这种情况，在外来务工人员中很常见，针对这些问题，小宋应做的工作是(　　)。

A. 向社区居民传播公共卫生保健知识

B. 提升外来务工人员生殖健康保健意识和能力

C. 尊重外来务工人员接受生殖健康教育的自决权

D. 实现外来务工人员平等享受医疗保健资源的权利

24. 为了改善当地单亲贫困母亲的生活，社会工作者小李带领她们成立了传统手工制作互助组。为了实现对单亲贫困母亲的增能目标，小李应采取的做法是（　　）。

A. 扮演协作者角色，对互助组进行组织和管理

B. 组织组员分析市场需求，集体商定做何种手工产品

C. 进行市场调研，根据市场需求决定做何种手工产品

D. 扮演治疗者角色，帮助组员分析自己对贫困生活应承担的责任

25. 社会工作者小刘在为脑瘫儿童小强提供服务的过程中，整合了教育、护理、康复等不同专业的服务与资源，回应了小强的多重需要，增强了小强对社会环境的适应能力。小刘所运用的方法属于（　　）。

A. 社区康复　　B. 个案管理　　C. 教育康复　　D. 需求评估

26. 社会工作者小王在社区开展宣传活动，劝导居民将机动车和自行车停放在规定车位上，不乱停，不占用盲道。上述宣传活动旨在保护残疾人的（　　）。

A. 康复权　　B. 文化生活权　　C. 社会福利权　　D. 环境友好权

27. 社会工作者小燕在前期需求评估中发现，社区内的部分残疾人有就业和融入社会的需求。为此，小燕拟采用职业康复方法满足其需求，她开展该项服务的步骤应是(　　)。

A. 评估—咨询—培训—就业指导　　B. 咨询—评估—培训—就业指导

C. 咨询—培训—评估—就业指导　　D. 评估—培训—咨询—就业指导

28. 社会工作者小郑向督导者老张询问如何与残疾人建立专业关系。老张提供的下列建议中，符合残疾人监理专业关系指导原则的是（　　）。

A. 同情残疾人的处境　　B. 避免当面谈论残疾问题
C. 为残疾人提供建议　　D. 设身处地理解残疾人感受

29. 老刘一家三口，平时生活比较拮据，主要靠老刘的工资收入过日子。最近，老刘因车祸失去了左腿，无法正常工作，家庭陷入困境。老刘整天待在家里，觉得自己无用，情绪低落。针对老刘的情况，社会工作者首先应为其提供的服务是（　　）。
A. 协助其申请低保　B. 促进其社会交往　C. 促进其身体康复　D. 减轻其心理压力

30. 社会工作者组织社区服刑人员成立了法律知识宣讲团，定期在社区内开展法律及禁毒知识宣传。社会工作者采用这种工作策略的目的是（　　）。
A. 让社区服刑人员参与维护社区治安
B. 为社区服刑人员提供就业技能培训
C. 对社区服刑人员加强监督，严格管理
D. 让社区服刑人员服务社区，进行自我教育

31. 小刚被判缓刑并接受社区矫正，父母为防止其再犯错，把他的身份证、社保卡、银行卡全部收了起来，并规定晚饭后不许出门，导致小刚与其父母的关系日趋紧张。社会工作者通过多次家访，协助小刚理解父母的苦心，并帮助父母建立对小刚的尊重和信任，促进双方的理解和沟通，小刚与父母的关系得到了改善。社会工作者的上述做法，满足了小刚（　　）的需要。
A. 获得基本生活保障　　B. 实现再社会化
C. 获得正常家庭生活　　D. 维护就业权益

32. 杨某因信用卡诈骗罪被判有期徒刑 2 年，缓期执行。杨某一直认为自己运气不好，对法院判决耿耿于怀，经常无故缺席社区服务活动。针对杨某的情况，社会工作者为其提供帮助，宜采取的方法是（　　）。
A. 加强监督管理　B. 培养劳动习惯　C. 开展风险评估　D. 认知行为治疗

33. 社会工作者为假释回到社区的顾某提供了就业、社会保障等政策咨询服务，并协助其申领了临时救助。社会工作者的上述做法体现了矫正社会工作者的（　　）功能。
A. 监管　B. 矫正　C. 服务　D. 改造

34. 乐龄光荣院的老人们因李大爷突发心梗离世而陷入沉闷悲伤的氛围中，社会工作者小韩组织了李大爷的追思会，放映李大爷生前的照片，协助老人们表达失去同伴的感受及对死亡的看法。小韩为老人们提供的服务属于（　　）。
A. 危机干预　B. 行为治疗　C. 哀伤辅导　D. 生命回顾

35. 某社区优抚安置工作的社会工作者为了推进军休社区与驻地社区的融合，设计了一系列服务活动。下列活动中，符合上述服务目标，属于中观层面介入的说法是（　　）。
A. 实现军地社会保障“无缝衔接”　　B. 协助军休干部构建社会支持系统
C. 推进军地管理体制“一体化”建设　　D. 提升驻地社区对军休干部的社会认同

36. 某光荣院孤老优抚对象日益减少，因此院方决定在保证为原有孤老优抚对象提供优质服务的前提下，为社会老人提供服务。“开门”办院的第一周，就有多名社会老人申请并入住。社会工作者小毛发现，光荣院的孤老优抚对象对社会老人有明显的抵触情绪。针对此种情况，小毛的工作重心应该是（　　）。
A. 帮助孤老优抚对象融入社区　　B. 引导孤老优抚对象接纳社会老人
C. 帮助社会老人接纳孤老优抚对象　　D. 协助社会老人适应光荣院的环境

37. 社会工作者小王具有贫困家庭评估工作的丰富经验。在对每一个新的服务对象进行评估时，小王都应坚持的正确做法是（　　）。

A. 仅靠自己的观察收集资料　　B. 凭借以往经验得出结论

C. 依据初始资料完成评估工作　　D. 搁置经验，“倒空” 自己

38. 针对近期闹市区流浪乞讨人员增多的问题，救助站社会工作科将全市救助站的地址、电话等信息印成宣传单，由工作人员到闹市区发放给流浪乞讨人员，并为他们提供食物和饮品等物资。社会工作科的上述工作是（　　）。

A. 机构救助　　B. 外展服务　　C. 危机干预　　D. 社会援助

39. 在小梅的眼中，父母相亲相爱，一家人生活幸福。一年前，小梅父亲失业了，经常借酒消愁，酒后夫妻俩常争吵不休，小梅妈妈觉得日子没法过了，与小梅父亲离了婚。小梅得知父母离异后，把自己关在房间里，不吃不喝，也不和任何人说话，小梅的父母焦急万分，求助社会工作者小李。此时，小李首先应该（　　）。

A. 确保小梅的人身安全　　B. 联系学校老师为小梅补课

C. 与小梅沟通制订工作方案　　D. 与小梅父母讨论该事件对小梅的影响

40. 社会工作者小王在寒流来袭时，发现一名栖身立交桥下的流浪人员不停地咳嗽、打喷嚏。该流浪人员坚称自己没事，拒绝到救助站避寒。对此，小王的正确做法是(　　)。

A. 将该流浪人员送到医院救治　　B. 将该流浪人员送到救助站

C. 告知该流浪人员可随时到救助站避寒　　D. 请民警协助将该流浪人员送到救助站

41. 2015 年，天津 8. 12 爆炸事发突然，当地社会工作服务机构第一时间赶赴现场开展紧急救援，他们首先应该开展的是（　　）。

A. 及时开展危机干预　　B. 重建社区经济秩序

C. 恢复社区生活秩序　　D. 修复社区社会支持系统

42. 小强刚上初中，妈妈要求他的考试成绩一定要在班里名列前茅，但爸爸却认为不应给孩子这么大的压力，为此，夫妻俩经常争吵。小强觉得爸爸妈妈的争吵是因为自己而引起的，因此变得沉默寡言，成绩也下降了。根据家庭系统理论，小强出现上述问题的原因可能是（　　）。

A. 学习不够努力　　B. 妈妈对小强要求过高

C. 家庭沟通不良　　D. 爸爸对小强要求过低

43. 小红向社会工作者小李反映，最近常与妈妈发生冲突，小红觉得自己已经长大，但妈妈还是像对小孩那样管自己，认为她很幼稚，容易上当受骗。根据家庭处境化原则，小李在评估小红的需求时，应该关注（　　）。

A. 小红与妈妈日常的沟通状况　　B. 小红拥有的能力

C. 小红家庭特定发展阶段的要求　　D. 小红自己的想法

44. 王女士向社会工作者小李抱怨其女儿有很多坏毛病，包括做作业拖沓，写字速度慢，从不整理自己玩过的玩具等。为了帮助王女士聚焦问题，小李正确的做法是（　　）。

A. 让王女士清楚描述女儿问题的表现　　B. 让王女士澄清希望解决的其他问题

C. 协助王女士根据严重程度给问题排序　　D. 协助王女士分析造成这些问题的原因

45. 某初中二年级一班计划组织一次篮球比赛。黄同学的个子不高，平时很少打篮球，李同学对黄同学说：“矮冬瓜，你也参加吧。”同学们哄堂大笑，黄同学对李同学心怀不满，计划报复李同学。社会工作者小王得知此事后，帮助黄同学缓解恐惧情绪，与其一起探

讨如何以正确的态度对待李同学的行为，以及如何以适当的方式应对此事。小王这一做法的目的是引导黄同学（　　）。

A. 学会尊重别人　B. 辨识自己的情绪　C. 学会宽恕别人　D. 辨别益友与损友

46. 初一学生小李的父母几年前因车祸双亡，爷爷奶奶靠微薄的养老金抚养他。尽管生活艰辛，但爷爷奶奶非常疼爱小李，老师和同学也都很喜欢和关心他。小李有自己的理想，学习努力，成绩优秀。从抗逆力理论视角看，上述案例中，对小李健康成长最重要的影响因素是（　　）。

A. 个体的坚强与忍耐　B. 支持性人际与社会关系

C. 个人较好的情绪管理能力　D. 家人与老师的殷切期待

47. 班主任向社会工作者小姚反映，学生小华最近数学成绩下滑，常无精打采，闷闷不乐。小姚通过小华的描述了解到，小华因在数学课上睡觉，老师很生气，对他说，你这是什么态度，根本不像个学生，干脆收拾东西回家吧。他现在很不喜欢上数学课。针对上述情况，小姚在介入时首先应关注的焦点问题是（　　）。

A. 小华的优势潜能　B. 老师的教育方式

C. 小华的学习兴趣　D. 老师的教学方法

48. 在社区教育项目中，社会工作者设置了提高社区青少年践行社会主义核心价值观能力的内容，此内容属于（　　）。

A. 成人　B. 健康生活　C. 公民　D. 家庭生活

49. 为响应政府社会组织积极参与精准扶贫的号召，某社会工作服务机构拟在绿村开展扶贫工作。为此，机构邀请相关领悟专家来绿村进行需求评估。该机构此举的目的是为了了解绿村的（　　）需求。

A. 感觉性　B. 规范性　C. 表达性　D. 比较性

50. 某社区为解决停车位严重不足的问题，决定建设立体停车场，相关部门已就停车场的选址、建设方案、开工时间、资金问题以及后续管理等拟定了详尽的计划。为征求居民意见，居委会的社会工作者将计划张贴在社区的几处重要位置。社会工作者的上述做法，属于推动居民社区参与方式中的（　　）。

A. 告知　B. 咨询　C. 协商　D. 共同行动

51. 社会工作者小王在社区开展关爱高龄老人的服务，经过需求评估，小王在计划书中设计的具体干预措施之一是发动所在社区中的邻里、物业公司职工、保洁员等共同为社区内高龄老人提供支援。上述干预措施旨在建立社区居民关爱高龄老人的（　　）。

A. 个人网络　B. 邻里协助网络　C. 志愿者联系服务　D. 正式支持网络

52. 社会工作者在策划扶贫项目时，设计了多个可行方案。在计算每个方案的人力、物力和时间成本之后，下一步应做的是（　　）。

A. 再次确认问题　B. 寻找各自可行的方案

C. 确定评估指标　D. 预估每个方案的成效

53. 老王因急性心肌梗塞住进监护病房，经医护人员全力抢救，暂时转危为安。近日，老王病情不稳定，情绪沮丧，没有食欲，影响了治疗。因此医生请社会工作者小赵前来协助工作。面对老王的情况，小赵首先应该采取的措施是（　　）。

A. 与营养科学部门联系，为老王提供特殊餐饮

B. 召开家庭会议，商讨老王的照顾事宜

C. 舒缓老王情绪，促进其对疾病治疗的适应

D. 介绍老王参加患者小组活动，增进其与病友的互动

54. 医务社会工作者发现，许多唇腭裂患儿渴望与同伴玩耍，但家长大多因担心孩子被别人嘲笑而不让其出门玩耍，孩子为此哭闹，家长束手无策。这种情况说明这些家长对孩子过度保护，又不知如何安抚孩子的情绪。针对这些家长的问题与需要，医务社会工作者适宜的做法是（　　）。

A. 帮助家长处理情绪问题　　B. 提升家长照顾患儿的能力

C. 帮助处理家庭关系问题　　D. 构建患儿的社交支持系统

55. 社会工作者小李正在为心身疾病患者制订减压小组工作方案，督导者老张提醒小李，在小组中除了要安排转化患者的不良情绪，改变他们的不合理认知等内容之外，还应安排（　　）加以配合。

A. 果敢训练　　B. 敏感性训练

C. 放松训练　　D. 沟通技巧训练

56. 小明被诊断出患有艾滋病，不知如何让家人和伴侣知晓此事，因而感到很苦恼。为此，小明来求助社会工作者小张。此时，小张应采取的介入措施是（　　）。

A. 协助小明正确认识艾滋病　　B. 与小明一起探索告知的方法

C. 与小明家人沟通，提供支持　　D. 鼓励小明接受自己生病的现实

57. 120 急救车将一名晕倒的老大爷送到医院急诊科，老大爷清醒后，医生建议其接受全面的医疗检查，但老大爷拒绝，医生请社会工作者小张前来协助工作。此时，社会工作者小张首先应做的是（　　）。

A. 帮助老大爷减免医疗费用　　B. 尽快联系老大爷的家人

C. 劝说老大爷尽快接受检查　　D. 询问老大爷发病时的详细情况

58. 正在工作试用期的小李未通过第一次岗前培训测试，按规定他有一次参加补测的机会，如果还不能通过，就会被辞退。小李担心不能通过补测而非常焦虑，并因情绪不好而与同事发生了冲突。社会工作者小刘得知这些情况后，协助小李增强自信，提高情绪管理能力，改善了他与同事的关系，最终通过了补测。在服务过程中，小刘承担的主要角色是（　　）。

A. 调解者　　B. 联结者　　C. 促进者　　D. 倡导者

59. 社会工作者小赵发现，部门入职 2 ~ 3 年的职工对未来个人职业生涯发展感到迷茫，找不到工作努力的方向。对此，小赵打算为这些职工举办职业生涯探索小组。在小组工作的准备阶段，小赵正确的做法是（　　）。

A. 传授职业生涯规划知识

B. 为组员制订职业生涯规划

C. 协助组员进行自我规划与决策

D. 分析评估组员职业发展迷茫的原因及需求

60. 煤矿工人老王患尘肺病多年，呼吸困难，身体虚弱，丧失了劳动能力，老王要求企业支付医疗费用和营养费，但遭拒绝，于是老王向社会工作者小马求助。小马在制订服务方案时，需设定的工作目标是（　　）。

A. 协调劳资冲突　　B. 提升老王的身体素质

C. 协助老王平衡工作和生活　　D. 为老王提供职业生涯规划服务

二、多项选择题（共20题，每题2分。每题的备选项中，有2个或2个以上符合题意，至少有1个错项。错选，本题不得分；少选，所选的每个选项得0.5分）

61. 刚上小学的小强经常违反课堂纪律，课上不是玩玩具，就是与同桌大声说话，受到老师的批评。小强的父母担心小强的学业，向社会工作者小王求助。小王了解了小强的行为表现后，制订了行为矫正的服务方案。为实施该方案，需要建立基线，小王的下列做法中，属于建立基线的有（　　）。

A. 明确小强行为改变的目标　　B. 选择测量小强行为改变的工具
C. 记录小强目前违反课堂纪律的次数　　D. 测量介入后小强违反课堂纪律的次数
E. 比较介入前后小强违反课堂纪律的次数

62. 在小组工作的结案阶段，社会工作者小风发现，有些组员开始表现出不安，要求延长服务时间；有些组员则表现出心不在焉，对小组的投入明显降低。小风的下列做法中，正确的有（　　）。

A. 对组员的不安不予回应　　B. 指出组员心不在焉的表现
C. 告知组员服务即将结束　　D. 让组员公开表达自己的感受
E. 关注不同类型组员的需要

63. 社会工作者小赵了解到，社区里有许多老人与子女同住，帮助抚养孙辈，老人们反映他们与子女在幼儿养育和管教上经常发生矛盾。针对这种情况，小赵计划为这些老人开设以“科学育儿”为主题的教育小组。下列教育内容中，与小组主题相符的有（　　）。

A. 儿童权利观　　B. 与儿童的沟通技巧
C. 儿童问题辅导技巧　　D. 亲子关系辅导技巧
E. 儿童生理、心理和社会发展知识

64. 阿红是外来务工人员，独自带上小学的孩子小军，丈夫在另一个城市打工，因为工作忙很少与家人联系。最近阿红接到老师电话反映，小军不合群，违反学校规定。阿红对小军进行严厉的管理，却没有效果。小军的问题让阿红很焦虑，于是向社工小黄求助。小黄预估后，拟通过构建社会支持网络帮助小军，应采用的策略是（　　）。

A. 帮助小军建立正向朋辈关系　　B. 对小军进行课业辅导并与其谈心
C. 促进母子相互沟通、关心和鼓励　　D. 与阿红丈夫协商，每周末与孩子通话
E. 联系学校老师，共同探讨小军的教育问题

65. 社会工作者小刘发现，社区内有一些大学毕业生，一直没有找到合适的工作。通过与这些学生交流，小刘发现，这些毕业生找不到工作的原因是他们缺乏正确的自我认识。于是，小刘计划为这些大学生开展自我探索小组。该小组的具体目标应包括协助他们（　　）。

A. 提升自我接纳的程度　　B. 发掘每个人的内在潜能
C. 更清楚地认识各种职业需要的能力　　D. 提升自我察觉和察觉他人需要的能力
E. 更清楚地认识自己及未来发展的可能性

66. 在一次老年小组活动中，组员表达了各自对生活的愿望，社会工作者将其归纳如下：广泛参与社会生活，保持健康的生活方式，享有和谐、安全、宜居的家庭氛围和社会环境。上述愿望体现了老年人对（　　）的需要。

A. 婚姻家庭　　B. 居家安全　　C. 健康维护
D. 就业休闲　　E. 社会参与

67. 李奶奶86岁，丧偶，患有阿尔茨海默症，与女儿一家共同生活。由于家人无力照顾，为李奶奶申请入住护理型老人院。老人院的社会工作者在李奶奶等候入院期间应开展的工作有（　　）。

A. 打电话询问李奶奶的情况　　B. 帮李奶奶与院内老人结对

C. 提供李奶奶入院后的生活计划　　D. 动员李奶奶的女儿做老人院的志愿者

E. 帮助家人缓解对李奶奶住老人院的焦虑

68.《反家庭暴力法》自2016年3月1日起正式实施，该法的颁布实施对（　　）具有重要意义。

A. 保障妇女生命权　　B. 保护妇女生殖健康

C. 保障妇女权益和发展　　D. 保障妇女获得“特殊保护”

E. 建立性别公正的政策、制度和社会环境

69. 社会工作者小赵负责执行由政府购买的残疾人康复服务项目，根据需求评估的结果，拟对目标对象开展社区康复服务。小赵在开展该服务时应遵循的原则有（　　）。

A. 社会化　　B. 因地制宜

C. 因势利导　　D. 因陋就简

E. 低成本，低覆盖

70. 小王因涉嫌欺诈罪被起诉，社会工作者撰写了小王的社会调查报告提交法院作为审判参考。该调查报告陈述了小王的“犯罪”过程，呈现了小王以前的犯罪记录；描述了小王的家庭、教育和工作经历等状况；分析了小王的“犯罪”原因及其对自己行为的认识。上述社会调查报告包括了（　　）等基本内容。

A. 审判建议　　B. 小王的前科

C. 小王犯罪事实的记录　　D. 小王生活史

E. 社会矫正的目标和任务

71. 社会工作者小刘针对复员退伍军人自主创业的需求，运用小组工作方法开展工作。在小组中，小刘邀请组员分享各自的生活状况与感受；为组员介绍政府的创业扶持政策；带领组员进行个人职业性格分析，并为组员链接创业培训资源。小刘上述做法的目的在于，协助复原退伍军人做好（　　）。

A. 心态调适　　B. 环境探知

C. 职业准备　　D. 职业选择

E. 职业认同

72. 小江在部队服役期间因公受伤。入院后，医务社会工作者小王在随医生巡诊得知小江情况后，向主治医生了解其病情，询问其经历及受伤后的治疗和心理状况，并告知自己的联系方式，其目的在于（　　）。

A. 建立专业关系　　B. 进行需求评估

C. 稳定小江情绪　　D. 评估工作方案

E. 实施工作计划

73. 贫困大学生是一个特殊的群体，家庭贫困可能给他们的心理、精神、就业、学业、人际交往都带来一些负面影响。为帮助贫困大学生减少因此带来的困扰，帮助他们更好地成长，某高校开展了以“让青春飞扬”为主题的系列活动。下列活动中，属于教育救助服务内容的有（　　）。

A. 设立“青春飞扬”励志奖学金　　B. 设置“助力青春”勤工俭学岗位
C. 开展“大展宏图”就业技能培训　　D. 建立“守护青春”贫困学生健康档案
E. 举办“我的优点我知道”的主题活动

74. 小王在走访社区低保户老张一家时发现，老张几年前下岗，妻子因病卧床多年，儿子正在读高中，家庭生计主要靠“低保金”和老张修鞋所得的微薄收入维持。老张一家人很自卑，不愿和外人打交道。为了帮助老张一家获得社会支持，融入社区，小王可采用的做法有（　　）。
A. 为老张联系薪酬更高的工作
B. 请老张为社区的孤寡老人义务修鞋
C. 让老张与邻居结成友好家庭，互帮互助
D. 邀请老张一家人参加社区举办的邻里节活动
E. 帮助老张妻子联系一些力所能及的手工活，增加收入

75. 小丽开始上小学了，父母的生活也因此发生了变化，小丽妈妈每天早上需要早起，负责送小丽上学；小丽爸爸每天下午需要准时下班，接小丽回家。根据家庭生命后期理论，小丽父母在此阶段需要承担的新任务包括（　　）。
A. 调整夫妻角色　　B. 规范夫妻角色分工
C. 接纳家庭角色的变化　　D. 培养小丽的独立性
E. 关注小丽所在学校的要求

76. 初二的詹同学与本班的5名同学对高一的李同学进行群殴，致使李同学身体多处受伤住院。经公安、检察院处理之后转介给学校社会工作者小曹。小曹接案后，对李同学和詹同学的情况进行了评估，决定采用个案工作方法对两位同学给予辅导。小曹的正确做法有（　　）。
A. 确定介入的问题焦点和服务方案
B. 与家长进行沟通并对其进行辅导
C. 对詹同学和李同学分别进行问题分析
D. 开展预防校园欺凌的知识普及与传播工作
E. 运用社区资源协助家长解决子女照顾问题

77. 某社会工作服务机构在社区开展了为期一年的“减灾小课堂”项目，旨在提高社区居民防灾减灾的意识与能力。项目结束后，社会工作者对该项目进行成效评估，评估内容应包括（　　）。
A. 查阅居民上课签到册　　B. 社区居民对项目的评价
C. 查阅项目的图片、文字记录　　D. 调查社区居民对项目的满意度
E. 了解社区居民对减灾技能的掌握情况

78. 社会工作者小王针对社区青少年的需求，开展了一系列社区服务活动。在服务进行阶段，小王开展的工作应包括（　　）。
A. 了解青少年喜爱的文体活动类型
B. 对开展的文体活动设置合理的时间表
C. 及时开展青少年服务活动的成效评估
D. 为表现突出的志愿者制作光荣榜对其进行表彰
E. 详细记录活动的收入支出明细，做好资金管理

79. 张大爷患糖尿病多年，医生嘱咐他定期到医院复诊并加强饮食控制。但张大爷一方面害怕糖尿病加重，另一方面又不愿意改变现有的生活习惯，老伴劝说也不听。无奈之下，老伴向社会工作者小林求助。小林经评估后决定要提高张大爷治疗的依从性。此时，小林适宜的做法包括（　　）。

A. 联系社区医生提供定期随诊服务　　B. 鼓励老伴加强对张大爷的饮食控制

C. 在张大爷所在社区开展糖尿病健康讲座　　D. 邀请张大爷参加糖尿病友支持小组活动

E. 鼓励张大爷通过多运动以控制血糖水平

80. 社会工作者小张被派驻到某企业提供社会工作服务，在与企业领导协商后，将保护职工合法权益作为首要任务。小张的下列做法中，有助于完成上述任务的是（　　）。

A. 推动企业建立公平和谐的企业文化

B. 协助遭遇工伤的职工做好社区康复工作

C. 协助职工制订符合实际的职业生涯规划

D. 对工作压力较大的职工及时进行情绪疏导

E. 妥善处理职工与管理者之间发生的矛盾冲突

2018 社会工作者职业水平考试

考点精编与真题详解·初级

(综合能力+实务) 第4版

考试分析与答案解析分册

单学娴 主编

机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS

2013 年社会工作（初级）考试分析与答案解析

社会工作综合能力

本套题一共 80 道题，教材的每一章均有考题出现：考题所占百分比较高的分别为第四章、第六章和第九章；所占百分比最低的为第二章。另外，有七道题的知识点已在新版教材中删除。

2013 年社会工作综合能力（初级）考试分析

考题所在章节	所占百分比	总题数	单选题数	多选题数
第一章　社会工作的目标、对象及主要领域	10.00%	8	7	1
第二章　社会工作价值观与专业伦理	2.50%	2	2	0
第三章　人类行为与社会环境	8.75%	7	5	2
第四章　个案工作方法	15.00%	12	9	3
第五章　小组工作方法	12.50%	10	7	3
第六章　社区工作方法	11.25%	9	7	2
第七章　社会工作行政	10.00%	8	6	2
第八章　社会工作研究	8.75%	7	5	2
第九章　社会政策与法规	12.50%	10	8	2
已删除知识点	8.75%	7	4	3
合　　计	100.00%	80	60	20

1. **C**　社会工作者面对服务对象（受助者）不但要提供直接服务或帮助，也要鼓励其在可能的情况下自强自立、克服困难、自我决策，即“助人自助”。
2. **A**　社会工作不是一般的助人活动，而是专业的、以困难群体为主要对象的、以利他为目的、职业性的助人活动。
3. **B**　社会工作者介入的大多是比较复杂的问题，在解决这些问题的过程中常常既需要社会工作者之间的分工，也需要他们之间的合作，很多时候社会工作者还要与其他人员合作。多方协同、共同努力解决问题是社会工作的一个特征。
4. **B**　社会工作有如下目标：①服务对象层面的目标，包括解救危机、缓解困难、促进发展；②社会层面的目标，包括解决社会问题、促进社会公正。AC 选项为社会层面的目标。
5. **A**　社会工作对服务对象的功能包括促进服务对象正常生活、恢复弱化的功能、促进人的发展、促进人与社会环境的相互适应。
6. **A**　社会工作的价值观是利他主义，即以帮助他人、服务于他人、促进社会福利和社会公正为自己行动的目标。价值观是社会工作的灵魂，只有在牢固地树立为他人服务的价值观的指导下，社会工作者才会自觉地、持久地开展工作，才会尽最大可能去帮助他人。
7. **C**　家庭服务也叫家庭社会工作，它是由社会工作者向因社会或家庭成员方面的原因使正常的家庭生活陷入困境的家庭提供的支持性服务。家庭服务以家庭整体为服务对象，

其目的是通过协调家庭成员之间、家庭与环境之间的关系，帮助恢复家庭的正常生活，发挥其正常功能。

8. **D** 由于社会工作实践提供的是与人有关的专业服务活动，社会工作者要充分考虑到个人特质（如年龄、性别、种族、生理—心理状况、文化背景、职业、社会地位、宗教信仰、政治倾向性等）对服务需求和服务模式的潜在影响，采取不同的服务方法。
9. **B** 本题考点在新版教材中已删除。
10. **D** 本题考点在新版教材中已删除。
11. **C** 根据危机介入及时处理原则，由于危机的意外性强、造成的危害大，而且时间有限，需要社会工作者及时接案、及时处理，尽可能减少对服务对象及其周围他人的伤害，抓住有利的、可改变的时机。
12. **D** 在一些特定情形下，社会工作者要面对特殊的服务对象，如因生理、心理和其他原因，他们可能没有能力做决定，难以对自身的处境做出清晰的判断，这时便需要专业社会工作者来代替服务对象做决定。尽管如此，社会工作者还是要尽可能避免为服务对象做伦理决定。
13. **B** 归属与爱的需要包括两方面的内容：一是归属的需要，即人都有归属于某个集体的感情，希望成为群体中的一员，并相互关心和照顾。二是友爱的需要，即人人都需要伙伴之间、同事之间的关系融洽或保持友谊和忠诚。
14. **A** 婴幼儿社会化的基本过程有 3 个阶段：出生至 6 个月的单纯社会化反应阶段；7 个月至 2 周岁的社会性感情联结建立阶段；2 周岁至 3 周岁的伙伴关系发展阶段，也是自我意识出现的阶段。在婴幼儿自我意识发展的过程中，依恋被认为是一个重要的原因。拥有安全型依恋的婴儿往往有更多的探索行为，而这能够促进他更早地形成自我认识。
15. **C** 老年阶段面临的主要问题包括失智和失能、精神健康、死亡和被歧视、被虐待等。死亡是人生无法回避的终极问题，也是老年人面临的最大危机，是导致其内心焦虑和恐惧的根源。老年人的很多问题根源都与死亡焦虑有关。
16. **D** 民主型家庭成员间互相尊重、平等交流，对子女既有约束，又有鼓励。这种教养模式下的孩子，自尊、自信、自律性强，具有创造性，社交能力强，具有成就动机等良好社会适应性的个性特征。
17. **D** 关系需要是指发展人际关系的需要。这种需要通过工作中或工作以外与其他人的接触和交往得到满足。它相当于马斯洛需要层次理论中的爱与归属的需要。
18. **C** 间接治疗技巧指通过改善周围环境或者辅导第三方来影响服务对象的具体方法。间接治疗技巧的运用对象很广，包括服务对象的父母、朋友、同事、亲属、邻里和社区管理人员等。
19. **B** 心理动态诊断是对服务对象人格的各部分之间的互动关系进行评估；缘由诊断是对服务对象困扰产生、变化的过程进行分析；分类诊断是对服务对象问题的生理、心理和社会 3 个方面的影响因素做出判断。
20. **A** 特殊生活经历的危机（在老版教材中称为情境危机）是特殊人群遭遇的困难，如家庭破裂、战争和自然灾害等，通常会给受害者造成严重的不良后果，甚至导致长期的生理、心理或者社会功能的损害。
21. **C** 服务计划的基本内容涉及以下 7 个方面：一是服务对象的基本情况；二是服务对象希望解决的问题；三是理论的依据；四是服务计划的目标；五是服务开展的基本阶段

和采取的主要方法；六是服务开展的期限；七是联系方式。

22. **D** 为了保证专业关系的顺利建立，社会工作者在建立关系的会谈中的工作重点是创造一种宽松、信任的谈话氛围，让服务对象能够自由地表达自己的感受和想法。

23. **D** 对焦是社会工作者对服务对象偏离的话题或者宽泛的讨论进行收窄，集中讨论的焦点。

24. **A** 自我披露是社会工作者有选择地袒露自己的亲身经历或者处理事情的方法，为服务对象提供参考。社会工作者在披露自己的亲身经历时，为避免给服务对象造成没有必要的压力，可以强调“这是我个人的经验”。

25. **B** 摘要是社会工作者将服务对象的长段谈话或者不同部分的话题进行整理，概括和归纳其中的要点。通过这样的归纳和概括，可以增进服务对象对自身的理解。

26. **C** 小组契约是社会工作者与组员之间共同商定的有关小组目标及工作方式的一种协议约定。它可以采用书面或口头承诺的形式，大致涵盖小组程序和组员目标两方面的内容。其中，小组程序包括小组的基本要求，如出席会议的注意事项、有关保密的规定、召开小组会议的时间等；组员目标则包括预期行为的正向变化和用来评估结果的标准等。

27. **D** 治疗小组的组员一般来自那些不适应社会环境，或因社会关系网络断裂破损而导致其行为出现问题的人群。

28. **B** 在解决冲突时，社会工作者可以运用的具体措施：①帮助组员澄清冲突的本质；②增进小组组员对自我的理解；③重新调整小组规范和契约；④协助组员面对和解决由冲突带来的紧张情绪和人际关系紧张；⑤运用焦点回归法，即将问题抛回给组员，让他们自己解决。

29. **C** 一般而言，小组工作的准备阶段属于制订计划的阶段，还不是小组组员参与过程的开始。在这个阶段，社会工作者必须精心遴选小组组员，了解他们的问题所在及真实需求，并在此基础上制订具体的工作方案。

30. **B** 从第一次聚会起，小组工作就进入了开始的阶段。社会工作者应重点做好下列几项工作：①协助小组组员彼此认识以消除陌生感。②帮助小组组员厘清对小组的期望，提高他们对小组目标的认识。③讨论保密原则和建立契约。④制定小组规范。⑤营造信任的小组气氛。⑥形成相对稳定的小组关系结构。

31. **B** 本题考点在新版教材中已删除。

32. **C** 本题最符合“积极回应”，即社会工作者在组员发言之后，要站在同理心的角度，向发言者表达对其发言的高度重视，认真了解和把握发言者的用意与感受，并伴以积极的回应。可以通过复述组员讲述的内容，让发言者感受到被理解和被重视。

33. **B** 在小组工作中期转折阶段，组员最常见的显著特征之一是角色竞争中的冲突。随着熟悉程度的增加，一些组员希望更真实地表达自己不同的意见和分歧，有时也会对别人进行批评和指责。同时，随着自我意识和权力意识的增强，一些组员可能会通过权力竞争来争取自己在小组中的位置。

34. **C** 地区发展模式的实施策略：①促进居民的个人发展；②团结邻里；③社区教育；④提供服务和发展资源；⑤社区参与。社区教育主要解决的是居民对社区资源不熟悉、社区认同感不强的问题。

35. **B** 本题考点在新版教材中已删除。

36. **B** “在社区照顾”是指将一些服务对象留在社区内并向其提供服务。“在社区照顾”的服务形式：①将照顾者迁回他们熟悉的社区中的家庭里生活，并辅以社区支援性服务，如家务助理、社区护士及社区中心等。②将社区内的大型机构改造为更接近社区的小型机构，如老人庇护所、小型儿童之家等。③将远离社区的大型机构迁回社区内，使服务对象有机会接触社区，方便亲友探访见面。

37. **A** 在社会策划模式中，社会工作者主要扮演专家的角色；任务目标是解决实质性的社区问题；过程目标是收集和分析资料，并系统分配时间和动员资源。社会策划模式注重任务目标的实现，以解决实质社会问题为主要工作取向。

38. **D** 体谅是要求社会工作者能够在意居民，并顾及居民的情况，为居民着想。例如，在居民吃饭时间，不勉强入户访问；尽量在先前预定的时间内完成谈话；感谢居民的付出和意见等，显示社会工作者对人的关怀。

39. **C** 与会者在参与讨论的过程中会出现离题或者纠缠于枝节问题或后续问题的情况，这时需要社会工作者运用聚焦的技巧，将与会者的注意力集中到讨论的主题上来，将会议带回既定的议程。

40. **A** 地区发展模式的主要特点：①较多关注社区共同性问题；②注意通过建立社区自主能力来实现社区的重新整合；③过程目标的地位和重要性超过任务目标；④特别重视居民的参与。

41. **D** AB 选项过多强调了社会工作者自己的观点，C 选项并不利于营造信任的小组气氛，只有 D 选项是在创造机会让组员表达自己的想法。

42. **D** 方案发展策划的主要过程：需求评估→目标制订→考虑机构的总目标→方案目标的修订→探索各种可行方法→认识机构的局限性→选择可行性方法→方案活动的详细发展。

43. **B** 方案策划者根据已经确定的“明确性问题”，建立目标的优先次序。目标优先次序的界定主要需要考虑的是可拥有和可动员的资源，包括环境因素和情境状态，还有人力、财力、物力配置等。另外要思考服务对象的发展阶段与特点、机构的目标、问题的急迫程度、社会正义等。

44. **B** 需要评估与方案规划过程主要包括进行志愿者评估、机构本身评估和服务对象的动机评估。志愿者评估主要是针对其参与社会服务的动机评估。

45. **C** 志愿者训练包括知识、技巧和态度三方面的灌输和交流。结合本题来说，应当站在被服务对象的角度，首先考虑他们的需求，因此要有针对性地掌握“外来务工人员子女的性格特点”，C 选项正确。

46. **C** 机构要想从政府、基金会获得经费支持，在项目申请书中要说明以下内容：向政府或基金会申请这笔经费支持的意义，或申请这笔经费（有时是实物）要做什么；要说明资助的重要性；说明资助额及申请这一数量资助的原因，需要列出较细致的项目预算；要说明怎样使用这笔资助；要说明使用这笔资助可能达到的预期效果；要说明使用这笔资助的社会交代的方法，即如何向资助者报告资助项目的结果。

47. **B** 研究表明，企业捐款的动机可以归纳为市场营销、公共关系、自我利益、税法策略、社会联谊（俱乐部）。A 选项属于“公共关系”，B 选项属于“市场营销”，C 选项属于“税法策略”，D 选项属于“社会联谊”。

48. **D** 定量研究基本排除了研究者对研究对象的影响，研究者往往被研究对象视为外人，

排除 A 选项。定量研究一般依托某些理论，形成假设，通过收集资料和分析数据来验证假设，排除 B 选项。定性研究主要获取描述性的、非数字的信息，排除 C 选项。定性研究注重研究对象，有助于发现研究问题的个别性和特殊性，研究发现不做推论，C 选项正确。

49. **C** 问卷答案的设计需要注意多方面细节：封闭式问题的答案必须满足穷尽性和互斥性。其中，穷尽性指答案包含所有可能，互斥性指不同答案并不交叉。

50. **B** 问题和答案是问卷设计的核心。问题分为封闭式问题和开放式问题两种，其中封闭式问题的答案必须满足答案的穷尽性和互斥性。穷尽性指答案包含所有可能，互斥性指不同答案并不交叉，B 选项正确。A 选项答案不能满足穷尽性和互斥性，予以排除。问卷中的问题语言应该简明，避免双重含义，不要有倾向性，对敏感问题注意提问方式。C 选项带有比较强烈的倾向性。所谓“双重含义”是指一句提问中有两个或多个问题。D 选项中就包含了父亲支持与否和母亲支持与否两个问题，在父母存在不同意见时被访者难以回答。

51. **C** 定量调查中问卷调查关于答案排序的设计：一般而言，被访者熟悉或感兴趣的、简单的、封闭式的问题可以置于前面，行为、态度、背景、敏感的问题放在后面。

52. **A** 寻找原因、提出策略、建构理论、协助发展和提升绩效是个案研究的几个目标。从本题来看，小于所做的个案研究主要是“描述服务输送的具体流程”“分析服务输送过程的优点和不足，最后提出服务输送的改善建议”等，根据理解可以判断，这都属于帮助社会工作服务机构完善服务输送过程。

53. **D** 社会政策主要有社会功能、经济功能、政治功能 3 个方面的功能。社会功能首先就是其收入再分配功能。劳动者通过工作，从市场里获得初次分配。但初次分配往往是不平等的，甚至是不公平的。因此，政府有必要通过税收、社会保障和福利供应等措施来降低初次分配中出现的不平等效应，尤其是通过社会政策来弥补困难群体在市场性分配中的不利地位，以便构建相对平等、公平与和谐的阶级和阶层关系。

54. **B** 《中华人民共和国妇女权益保障法》规定，妇女的劳动权益表现在妇女在岗位录用、薪酬、晋升晋级、专业技术职务评定等各方面享有与男子平等的权利。妇女在经期、孕期、产期、哺乳期受特殊保护，任何单位不得以结婚、怀孕、产假、哺乳等为由，辞退女职工或者单方解除劳动合同。

55. **C** 我国法律规定年满 18 周岁的人即为成年人，因此未成年人也就是通常所说的儿童和不满 18 周岁的青少年。

56. **D** 《中华人民共和国婚姻法》规定：夫妻有相互扶养的权利与义务。孙子女、外孙子女对祖父母、外祖父母有赡养义务。非婚生子女享有与婚生子女同等的权利。

57. **A** 《最低生活保障审核审批办法》规定，户籍状况、家庭收入和家庭财产是认定低保对象的 3 个基本要件。持有当地常住户口的居民，凡共同生活的家庭成员人均收入低于当地低保标准，且家庭财产状况符合当地人民政府规定条件的，可以申请低保。

58. **B** 救助站对流浪乞讨人员实施临时性社会救助措施。救助站应当根据受助人员的情况确定救助期限，一般不超过 10 天；因特殊情况需要延长的，报上级民政主管部门备案。

59. **C** 《中华人民共和国劳动争议调解仲裁法》规定：发生劳动争议，劳动者可以与用人单位协商，也可以请工会或者第三方共同与用人单位协商，达成和解协议。发生劳动争议，当事人不愿协商、协商不成或者达成和解协议后不履行的，可以向调解组织申

请调解；不愿调解、调解不成或者达成调解协议后不履行的，可以向劳动争议仲裁委员会申请仲裁；对仲裁裁决不服的，除该法另有规定的外，可以向人民法院提起诉讼。

60. **B** 国务院于1998年颁布实施了《国务院关于建立城镇职工基本医疗保险制度的决定》，形成了我国目前全国基本统一的职工基本医疗保险制度。ACD选项是基本医疗保险不予支付的生活服务项目和服务设施费用。

61. **ABCD** 本题“乐学乐活发展计划”中的流动儿童逃学辍学干预服务和流动儿童父母情绪管理属于“心理健康服务”，流动儿童生活习惯培养属于“儿童及青少年服务”，流动儿童课业托管属于“学校社会工作”，亲子互动活动属于“家庭服务”。新版教材中已将“心理健康服务”删除。

62. **DE** 本题考点在新版教材中已删除。

63. **BCD** 本题考点在新版教材中已删除。

64. **BDE** 学龄前期儿童的自我意识主要由自我评价、自我体验和自我控制三方面因素构成。

65. **CD** 社会环境的主要构成要素包括家庭、同辈群体、学校、工作单位、社区、文化和大众传媒。本题中小刚指出“爸爸妈妈忙着做生意养家，根据不管我”和“我的朋友都爱去游戏厅”，表明其主要受到家庭和同辈群体的影响。

66. **BDE** 在个案工作的结束阶段，社会工作者需要做好以下四项工作：①预先告知服务对象，让服务对象对服务结束做好准备。②巩固服务对象在已经开展的服务工作中获得的改变和进步。③与服务对象一起进一步探讨影响问题解决的因素，为服务对象结案之后独立面对问题做好准备。④鼓励服务对象表达结案时的情绪，与服务对象一起探讨结案后的跟进服务。

67. **CDE** 引导性技巧包括澄清、对焦和摘要。澄清指社会工作者引导服务对象重新整理模糊不清的经验和感受，包括对于服务对象模糊不清的表达，社会工作者可以进一步加以明确，如C选项。对焦指社会工作者将服务对象偏离的话题或者宽泛的讨论收窄，集中讨论的焦点。社会工作者可以通过让服务对象自己列出话题或者问题的重要次序来聚焦讨论的焦点，如D选项。摘要指社会工作者将服务对象的长段谈话或者不同部分的话题进行整理，概括和归纳其中的要点，如E选项。AB选项分别运用的是影响性技巧中的对质和忠告。

68. **BCD** 危机介入模式形成了有效调适和治疗危机工作的一些重要原则：及时处理、限定目标、输入希望、提供支持、恢复自尊、培养自主能力。

69. **BCE** 促进组员沟通的技巧包括提醒组员相互倾听、鼓励组员相互表达、帮助组员相互理解、促进组员相互回馈、示范引导。

70. **ACDE** 不同阶段的小组活动方案，都应该包含经验分享环节，都须预留一定的时间让组员分享彼此的经验，鼓励组员发表参与小组活动的感受，讨论彼此在小组活动中的成长经验，总结有益的启示。实际上，经验分享的环节，也是社会工作者评估小组活动是否达到预期目的的环节之一。B选项“调整小组目标和小组契约”是在小组活动开始阶段要做的主要任务。

71. **CDE** 转折阶段的工作重点在于处理小组冲突，具体来说就是处理抗拒行为、协调和处理冲突、保持组员对整体目标的意识、协助组员重新建构小组、适当控制小组的进程。A选项“制定小组规范”和B选项“建立小组契约”是在小组活动开始阶段要做

的主要任务。

72. **BCDE** 社区照顾是社会工作者动员社区资源，运用非正规支援网络，联合正规服务所提供的支援服务与设施，让有需要照顾的人士在家里或社区中得到照顾，过正常生活的活动。社区照顾模式的特点：协助服务对象正常地融入社区、强调社区责任、非正规照顾是重要因素、提倡建立相互关怀的社区。

73. **CDE** 美国著名社区工作专家罗斯曼（J. Rothman）将社区工作的目标分为任务目标和过程目标。任务目标是指解决一些特定的社会问题，包括完成一项具体的工作、满足社区需要、达到一定的社会福利目标等，如修桥铺路、安置无家可归者、解决社区环境污染问题等。过程目标是指促进社区居民的一般能力发展如加强社区居民对公民权利和义务的了解，增强居民解决社区问题的能力、信心和技巧，发现和培育社区居民骨干参与社区事务，建立社区内不同群体的合作关系等。根据理解，AB 选项为任务目标，CDE 选项为过程目标。

74. **BDE** 本题考点在新版教材中已删除。

75. **ABC** 志愿者训练的主要内容：一是让志愿者认识志愿服务的意义，了解机构的政策、目标和理想使命，促进志愿者个人目标和机构目标达到一致，B 选项正确。二是根据服务岗位的要求，对志愿者进行实务训练，包括相关知识、技巧和态度，以确保服务质量达到应有的水平，AC 选项正确。三是通过训练提升志愿者的服务信心，帮助他们挖掘潜能，促进志愿者个人发展。

76. **BCD** 策划者可选用“可行性方案模型”来筛选理想方案，这个模型中有 6 个“筛选标准”：一是效率；二是效果；三是可行性；四是重要性；五是公平；六是附加结果。

77. **BCDE** 定性研究把自然情境作为资料源泉，花费相当多时间深入到具体情境中，研究者尽量设法让被研究对象视其为自己人，并尽量站在对方立场审视、领悟和分析具体事实，BC 选项正确。定性研究的研究问题、研究计划和研究内容根据当时当地的情况而灵活变化，通过观察、访问等方法收集资料，E 选项正确。定性研究主要获取描述性的信息，注重研究对象，有助于发现研究问题的个别性和特殊性，以此发现问题或提出观察问题的新视角，其研究发现不做推论，D 选项正确。A 选项为定量研究的特点。

78. **ABCE** 问卷有一定的内容结构：标题、封面信、指导语、问题和答案、编码、其他。其中，封面信旨在说明调查者的身份、研究目的和内容、对象选择方法、保密原则，并署名研究机构。

79. **ABCD** 《中华人民共和国残疾人保障法》规定，国家保障残疾人劳动的权利。国家实行按比例安排残疾人就业制度，国家机关、社会团体、企事业单位、民办非企业单位应当按比例安排残疾人就业，并为其选择适当的工种和岗位。

80. **CDE** 老年人获得家庭赡养与扶养的权利包括五项具体权利：①享受家庭赡养与扶养的权利。赡养人应当履行对老年人经济上供养、生活上照料和精神上慰藉的义务，并照顾老年人的特殊需要。②住房权。赡养人应当妥善安排老年人的住房，不得强迫老年人迁居条件低劣的房屋；老年人自有的住房，赡养人有维修的义务。③婚姻自由权。子女或者其他亲属不得干涉老年人离婚、再婚及婚后的生活，也不能因为老年人的婚姻关系变化而不履行赡养义务。④财产所有权。⑤继承权，即老年人有依法继承父母、配偶、子女或者其他亲属的遗产的权利。

2013 年社会工作（初级）考试分析与答案解析

社会工作实务

考题中一共 80 道题，教材的每一章均有考题出现：考题所占百分最高的为第一章和第十章，均有 10 道题；所占百分比最低的为第五章，有 3 道题，因为教材版本更新，本年度并无新版教材第十四章内容。

2013 年社会工作实务（初级）考试分析

考题所在章节	所占百分比	总题数	单选题数	多选题数
第一章　社会工作实务的通用过程	12.50%	10	7	3
第二章　儿童社会工作	10.00%	8	7	1
第三章　青少年社会工作	7.50%	6	4	2
第四章　老年社会工作	5.00%	4	3	1
第五章　妇女社会工作	3.75%	3	3	0
第六章　残疾人社会工作	6.25%	5	3	2
第七章　矫正社会工作	5.00%	4	2	2
第八章　优抚安置社会工作	5.00%	4	3	1
第九章　社会救助社会工作	8.75%	7	5	2
第十章　家庭社会工作	12.50%	10	7	3
第十一章　学校社会工作	7.50%	6	5	1
第十二章　社区社会工作	11.25%	9	7	2
第十三章　医务社会工作	5.00%	4	4	0
第十四章　企业社会工作（新教材）	0.00%	0	0	0
合　　计	100%	80	60	20

1. **A**　“接案”是社会工作者与潜在服务对象开始接触，了解其需要，帮助其逐渐成为服务对象并接受社会工作服务的过程。
2. **D**　自愿型服务对象，是指那些认识到需要协助而自己主动向社会工作者求助的，以及由他人介绍而接触社会服务机构并愿意成为其服务对象的人。
3. **A**　换句话说，预估就是收集资料和认定问题的过程，是把所有有关服务对象的资料组织起来使其具有意义的专业实践活动，其目的在于为制订科学的介入计划打好基础。
4. **C**　主动求助者通常是一个人、一个家庭或团体带着超出他们能力之外而不能解决的问题主动前来寻求帮助。本题中多名任课老师提出小刚上课捣乱，没法控制，故由秦老师主动向小李寻求帮助，那么，小刚就成了小李的服务对象。
5. **A**　问卷是非常有用的收集资料的工具，特别是在社区工作中，利用问卷可以收集社区需要、问题和居民意愿的资料。
6. **A**　间接介入是指以个人、家庭、小组、组织和社区以至更大的社会系统为关注对象，由社会工作者代表服务对象采取行动，通过介入服务对象以外的其他系统间接帮助他

们。本题中以小强为关注对象，由社会工作者代表其父母定期上门辅导小强，属于间接介入方式。

7. **C** 基线测量方法可以应用于对个人、家庭、小组或者社区的工作介入评估，通过对服务对象介入前、介入中和介入后的观察和研究，比较服务提供前后发生的变化。故本题中应测量员工参加小组前后顾客的投诉情况来评估小组工作成果。

8. **C** 在儿童社会工作中，社会工作者要特别注意在具体的实践中通过专业的助人活动，帮助儿童发现其问题的所在，提高儿童自决的能力，在为儿童提供自决机会的前提下，帮助他们实现成长。本题中，社会工作者要帮助学生认识到上课“开小差”的危害，通过引导让学生自觉培养良好的听课习惯，这是儿童社会工作的理想目标。

9. **C** 阿亨巴赫儿童行为量表主要用来识别和评价具有行为和情绪问题的高危儿童，但并不能给出心理障碍的诊断，该表所测查的社会能力主要包含儿童的体育运动能力、社会交往情况和在校学习状况。

10. **B** 社会工作者参与宏观层面儿童社会工作的方式有：①参与制定和实施法律、政策；②组织对儿童状况的调研，并向政府及社会提交报告；③参与公众焦点事件的分析，并向决策机构提供专业建议等。

11. **D** 儿童小组工作是指一种通过小组过程及小组社会工作者的协助，使小组中的儿童能够获得小组经验、产生行为改变和恢复正常功能，以及与他人和周围环境达成有效的调适，最终促进个人及小组发展的专业服务活动。本题中 BC 选项不符合儿童小组工作方法，AD 选项符合，但是对于儿童来说，参加活动、游戏等更容易使孩子们互相融洽，所以相比之下，D 选项更合适。

12. **D** 亲职教育服务大多以训练的方式为主，其训练的内容有沟通技巧、环境设计技巧、家长训练、家庭改变技巧等。

13. **C** 对受虐儿童的辅导是儿童社会工作介入的第一步，它优先考虑的是儿童的安全，进而协助儿童沟通及表达他们的感觉。

14. **D** 儿童开始摆放沙盘世界，此时所奉行的是“非语言的治疗”原则，治疗师尽可能保持一种守护性和陪伴性的观察和记录，并努力让儿童自己和沙盘交流。

15. **C** 预防性青少年社会工作的主要内容包括改善青少年学校生活环境，加强学校对不适应学业之学生的学业辅导、技艺训练、发展补充性课程及相应活动。

16. **B** 小琴长期受挫后（来自父母）产生过度的自卑感，这种自卑感让小琴过于敏感，形成“假设性”思考，习惯性认为别人会嘲笑自己，从而产生人际适应困难。社会工作者老王应采用理性情绪治疗法，让小琴对自己有正确的认识、评价，接受自己，能坦然自处。

17. **C** 有学者将青少年按文化分成四种类型：第一，正直青年，指那些循规蹈矩的青少年，他们似乎不需要经历什么冲击或反叛行为便可过渡至成年期。第二，问题青年，指那些有越轨行为甚至犯罪倾向的青少年，他们不守纪律、爱游荡、性滥交、吸毒、惹是生非的行为被视为社会问题。第三，文化叛逆青年，这类青少年不甘平凡，喜欢标新立异，追求独特的文化或生活品味，建立自己的一套生活方式。第四，政治偏激青年，他们好打抱不平，认同并采取激进的行动，以追求某些理想或社会取向。

18. **C** 青少年社会工作者服务原则应尊重青少年自身的价值观，接纳、关爱青少年。本题中应该首先持接受小红选择的态度，鼓励她自己分析拒绝的理由，若理由充分而正确，

应该接受，再建议父母尊重小红的选择。

19. **B** 发展性青少年社区工作活动的具体内容：一是生活照顾服务，如开办托儿所、幼儿园，以及根据社区需要发展“小学生饭桌”和“接送孩子”等服务；二是校外教育，如课后辅导班、青少年活动站、夏令营、青年文明小区建设等；三是失足青年的帮教。本题中的课业补习小组属于校外教育。

20. **C** 自我认知与自我觉察是进行清晰的自我定位的基础，也是个人职业与事业生涯的起点。自我认知包括认知自己的价值观、人生方向和目标，认知自己的性格特征，认清自己的优势和劣势，觉察自我的情绪变化、原因等。只有使学生懂得自己的优点和缺点，并认识到自己是独一无二的，与众不同的，才能学会去接纳自己、尊重自己，获得成长。

21. **A** 在园艺模式中，首要任务是满足老人未得到满足的需要，开发老人的能量和未得以实现的能力。园艺模式所提供的照顾是以人为本的，重点是老人的社会和感情要求。

22. **D** 老年人小组工作的注意事项：①尊重自决权，②平衡对小组和个人所负的责任；③尊重保密权；④干预小组动力，保护小组成员免受伤害。

23. **B** 社会工作者需要意识到与老人自杀有关的风险因素，并通过直接的、间接的和行为上的线索加以评估。老人直接说“我要了结自己”和“有时我真想结束一切”，并不是随便说说引人关注，而是直接的线索，表明他正在考虑终止自己的生命。

24. **B** 贯彻和落实《中华人民共和国妇女权益保障法》以及其他各个法律中对妇女权益的维护是当前妇女社会工作的艰巨任务。例如，维护妇女的特殊权益，促进妇女在就业、教育、参政等方面的平等待遇，改善妇女的贫困状态，保护妇女不再遭受家庭暴力、性侵犯、被拐卖等威胁。

25. **D** 基本生活、就业、生殖健康属于妇女的实用性社会性别需求。

26. **C** 妇女赋权的目的是通过社会工作者和妇女之间的共同合作，让妇女有能力认识到自身的真实处境，引发她们对形成这种境况的社会因素进行思考，寻找解决的途径，并且通过参加具体的行动来改善处境。

27. **B** 现今因各种意外伤害致残的人数与日俱增，伤残者中农民进城打工者占有很大比例。社会工作者在开展这类特殊服务时，首先要处理好工伤的认定问题，同时要适当进行转介服务，协助有关的调查工作。

28. **C** 根据社会康复的内涵，开展具体工作的措施包括为残疾人自身的发展提供帮助，使其有接受教育和培训的机会，提高其生活自理能力、就业能力和参与社会的能力。

29. **A** 只有让社区正常居民真正体验到残疾人生活的艰辛，才能很好地开展改善残疾人社会环境的活动，推动社区无障碍环境建设。

30. **B** 矫正对象面临困难重重的生活压力，为其提供基本生存的条件，既是基本人权的体现，也是对其实施矫正计划措施的前提。基本生存条件包括维持基本生活所需的经济收入或最低生活保障；维持基本生活所需的住房条件；维持身体健康的卫生医疗待遇，等等。

31. **B** 非理性信念的检查技巧，即对服务对象情绪、行为困扰背后的非理性信念进行探索和识别的具体方法。主要包括：一是反映感受。让服务对象具体描述自己的情绪、行为以及各种感受，从而识别出背后的非理性信念。二是角色扮演。让服务对象扮演特定的角色，重新体会当时场景中的情绪和行为，了解情绪和行为背后的非理性信念。

三是冒险。让服务对象从事自己所担心害怕的事，从而使情绪、行为背后的非理性信念呈现出来。四是识别。根据非理性信念的抽象、普遍和绝对等不符合实际的具体特征分析、了解服务对象情绪、行为背后的非理性信念。

32. **D** 危机是由于个人生活中的紧急或突发事件使个人原有的满意状态有所改变，导致出现不平衡，或者失去稳定的一种状态。危机干预模式为社会工作者的服务提供了一个有用的实务基础，帮助服务对象处理严重的情境性事件或发展性的生命转折。

33. **B** 在 REBT 过程中，社会工作者充当着咨询者和教育者的角色，其实质是要引导服务对象树立一种豁达的人生态度。

34. **A** 题干中指出大军在工作和生活上都倍感压力，因此情绪低落。社会工作者针对其需要为之申请了短期临时救助，直接缓解了大军所面临的压力，因此答案为 A。社会工作者没有鼓励和赞许大军，也没有激发其动机，排除 B 和 D 选项。社会工作者解决了大军的燃眉之急后可能会改善大军的低落情绪，但是题干中并无明确指出大军控制了情绪，因此排除 C 选项。

35. **A** 光荣院社会工作的主要内容包括 11 项，其中第 3 项是为服务对象提供个案心理辅导，运用怀旧、生命回顾方面的技巧，帮助服务对象重塑自我，找回生命的意义，与 A 选项符合，其他选项均不属于光荣院社会工作的内容。

36. **A** 儿童辅导有许多方法或模式，如行为治疗法、当事人中心治疗法、社会技巧训练等。但是，由于儿童年龄较小，许多困惑或遭受的伤害难以用语言表述出来和表达清楚，所以，过于理性或复杂的治疗模式有时候并不能获得理想的辅导效果。针对儿童的身心特点和年龄特点，可以运用游戏治疗模式进行儿童辅导。

37. **D** 从事贫困救助的社会工作者要着眼于大的社会环境的改善，倡导制度和政策的完善，要成为救助对象的“代言者”和“呼吁者”，将贫困群体的生存状况、问题与需求反映给相关社会救助行政部门，争取社会政策的制定和修改能更有利于贫困群体的困境改善。

38. **D** 流浪儿童救助服务内容包括从物质救助到教育救助，从机构救助到回归家庭与社会，安置与跟踪服务。

39. **D** 提起家庭社会工作，很容易让人想起家庭治疗。这两个概念既有联系又有区别，很容易混淆。它们的不同主要体现 4 个方面：①起源不同；②关注焦点不同；③工作理念不同；④专业关系不同。

40. **C** 家庭生命周期的 8 个阶段中第 4 个阶段——青少年家庭阶段的任务和要求是：调整家庭界限，满足青少年的独立要求；适应家庭成员对个人自主性的新的要求。

41. **D** 家庭结构的转变不是简单的结构的变化，同时意味着家庭成员之间互动交流关系的转变，以及家庭成员的需要的改变。作为社会工作者，需要将家庭结构的改变与家庭成员互动关系的转变以及家庭成员需要的变化连接起来，并且将这些变化放在家庭的自然生活场境中考察。本题中，女儿的厌食症与夫妻间一直闹离婚，大力很少回家导致的家庭结构的转变有很大关系，所以社会工作者干预的主要目标应是调整家庭结构，协助夫妻俩帮助女儿走出困境。

42. **B** 聚焦技巧是指社会工作者帮助受助家庭成员收窄注意的焦点，将受助家庭成员的注意力集中在需要解决的问题上，以便对问题做出深入的探索，保证服务介入活动的效率。

43. **A** 在家庭结构图中，“□”表示男性，“○”表示女性，家庭结构图的绘制遵循三项基本的原则：①长辈在上，晚辈在下；②同辈关系中，年长的在左，年幼的在右；③夫妻关系中，男的在左，女的在右。

44. **D** 家庭行为学习要求社会工作者首先与父母亲建立良好的合作关系，指导父母亲在孩子做出适宜的行为时给予奖励，而在孩子做出不当的行为时给予惩罚，帮助父母亲指导孩子学习新的行为方式，改善父母亲与孩子之间的沟通交流。

45. **B** 再标签技巧是指社会工作者帮助受助家庭成员从更为积极的角度界定问题，改变受助家庭成员以往的消极态度和认识，从而促使受助家庭成员产生新的积极的行为。题干中社会工作者通过引导使夫妻俩思考和发现儿子的优点（积极面），而不是仅仅看到儿子的缺点，来最终改变他们对儿子的态度。其他选项都是围绕着消极面（缺点）展开的话题，所以不符合再标签技巧。

46. **C** 在学校开展小组活动应遵循的原则：①自愿原则；②按需开展；③小组同质性与异质性的平衡；④关注共性需要；⑤突出活动主题；⑥学生为主，教师推动；⑦联系课程，有所突破；⑧方案设计体现动感；⑨富有真情，触动情感；⑩循循善诱，减少说教。

47. **A** 效能因素包括人际交往技巧、解决问题的能力、情绪管理及目标订立等。

48. **D** 学校社会工作者在面对生活困境的学生时，可以从 4 个方面入手，其中第 2 个方面是发展支持系统，即学校社会工作者可以采用小组工作方法，把相似家庭背景的学生组成一个互助或成长小组，让他们相互支持、相互学习，共同探讨解决问题的方法。本题中 D 选项开办自我成长小组属于发展支持系统，通过相互支持、学习，解决学习差、压力大的问题，最终提升他们的自我认识能力。

49. **B** 学校培养学生抗逆力的操作性环节包括 6 个步骤，其中增加某社会联结、建立清晰一致的边界和救援生活技能为缓解环境中的危机因素，提供社会促进参与、建立和表达高期望及提供关怀与支持为建立环境中的抗逆力。

50. **B** 社区工作的模式有地区发展、社会策划、社会行动、社区照顾等。在开展社区社会救助工作时，一般采用多种模式综合运用的方法。社会策划强调解决社区内部的实质性问题，比如下岗失业人员就业、住房、精神健康、停车难等问题。

51. **D** 社区参与的层次和形式共有 5 个方面，其中第 4 个方面是共同行动：在决策过程中，社区建设或改造的规划由大家共同决策，并在决策过程中分配任务，让大家共同分担执行责任，形成分工与合作。本题中当地政府与受影响居民一起商讨改造计划就是共同行动的层次和形式。

52. **A** 我国城市社区建设的基本原则包括 5 个方面，其中第 2 个方面是资源共享，共驻共建，即充分调动社区内机关、团体、部队、企业事业组织等一切力量广泛参与社区建设，最大限度地实现社区资源的共有、共享，营造共驻社区、共建社区的良好氛围。本题中调动了甲社区的场地和经费，又调动了乙社区的社会工作者来提供社区课后辅导服务，最终达成合作协议，符合资源共享原则。

53. **C** 社区需求分析主要有 4 种类型：一是感觉性的需求，指社区居民或服务对象感受到或意识到，并用言语表述出来的需要；二是表达性需要，指社区居民或服务对象把自身的感觉通过行动表达出来的需要；三是规范性需要，指由专家学者、专业人士、政府行政官员评估而决定的需要；四是比较性的需要，指社区居民或服务对象将所得到

的服务与其他类似社区进行比较而认为有所差别的需求。

54. **A** 把面对相同问题或具有相似兴趣、能力的人聚合在一起，帮助他们建立联系，促进他们互相帮助、互相支援。具体做法是：社会工作者为那些有共同问题、相同背景和兴趣的服务对象建立起朋辈支持小组或互助小组，加强同伴之间的支持，促进信息分享和经验交流，增强其解决问题的能力。本题中空巢和独居老人在生活上具有相同的问题，所以社会工作者将其组织起来，建立社区老人支持小组，加强相互间的交流，增强他们解决问题的能力。

55. **C** 推动社区居民参与的策略共有 3 点，其中第 1 点是促进社区居民对参与价值的肯定，即通过社区教育和社区宣传的方法，唤醒居民对社区问题的关注，改变他们对社区的冷漠态度，加强其对参与成效的信心。具体方法包括社区研讨会、座谈会、居民大会、社区展览会、教育讲座、记者招待会和公布社区调查结果等。

56. **A** 从社区教育的基本目标看，社区教育的内容包括 3 点，其中第 2 点是控制式教育，即通过一些宣传教育的活动，重点控制不守公德和秩序的行为。AD 选项均属于宣传教育的手段，但是开展现场讲座比宣传栏张贴公约的效果更直接，更容易引起人们的注意，所以 A 选项更佳。

57. **A** 运用各种宣传手段向公众传播健康理念，使人们树立健康的意识，从而促使人们改变不健康的行为和生活方式，养成良好的生活习惯。借助这一方法，可以降低或者消除影响健康的危险因素，提高人们的自我保健和卫生法律的意识。

58. **B** 医务社会工作者扮演调解者的角色处理医患关系，这样的安排更加恰当，更能保证患者利益。

59. **D** 临终患者由于对死亡的不同认识，会有发怒、恐惧、焦虑、悲伤等不同的情绪反应。医务社会工作者可以为临终患者做心理抚慰，满足患者未了的心愿。

60. **B** 小王父母年事已高，已经在照顾中感到力不从心，因此最紧迫的需求应该是为其分担照顾小王的烦恼，A 选项是最能有效缓解小王父母照顾压力的方法。

61. **ABE** 本题考查在结案期出现的负面反应。题干中支持性小组的工作即将结束，但是组员表示“还有很多话没来得及说”，表现的是不愿承认已到结案期，属于“否认”，A 选项正确。组员“又开始变得沉默，不再参与小组讨论”，是回复到以前的状态，属于“倒退”，B 选项正确。组员“很生气，指责社会工作者推卸责任”，属于“愤怒”，答案里没有此选项。组员表示“小组不应该结束，还有问题需要社会工作者解决”，是服务对象发现没有可能阻止结案时，寻找理由延长服务期限，属于“讨价还价”，E 选项正确。此外负面反应还包括依赖、抱怨、忧郁，题干中均未提及。

62. **ACDE** 接案的准备工作包括服务对象资料准备，在资料准备和了解服务对象来源与类型的基础上拟定初次面谈的提纲。在服务对象资料准备方面，一是事先研读服务对象资料，了解其是否接受过服务，E 选项符合；二是了解他们的身体和精神健康状况，C 选项符合；三是走访社区，通过服务对象的社会网络了解服务对象个人和社会处境两个方面的情况，A 选项符合；四是了解服务对象是否有特殊事项而需要谨慎小心处理，D 选项符合。

63. **ABDE** 选择介入行动的原则：①以人为本、服务对象自决；②个别化；③考虑服务对象的发展阶段和他们的特点；④与服务对象相互依赖；⑤瞄准服务目标；⑥考虑经济效益。“考虑经济效益”并不等同于 C 选项的“经济效益优先”。

64. **ACDE** 儿童的需要包括生存的需要、爱的需要、学习的需要、游戏的需要、社会化的需要和被保护的需要。

65. **BCE** 家庭暴力的干预是针对家庭中的暴力现象而开展的服务活动，通常涉及妇女和儿童权益的保护，如妇女权益的法律援助、妇女平等意识的提升等，B 选项正确。此外，还包括对家庭施暴者的心理辅导等内容，如男性控制愤怒小组等，以帮助家庭施暴者学习控制自己的情绪，改善冲突处理的行为方式，选项 CE 正确。

66. **ABD** 理性情绪治疗法具体的服务步骤：第一，与小强一起分析日常生活中的情绪反应，了解情绪和行为的反应背后受怎样的非理性情绪影响。第二，帮助小强逐步具备对负面信念的警觉性和反思性，并学会一些基本的克服非理性信念的方法，A 选项正确。第三，与小强一起寻找生活中的长处并加以肯定，初步指导小强形成对自己的正向评价。通过家访，让父母寻找小强的长处，并能够经常在家中表扬小强，D 选项正确。第四，协助小强逐步形成正向的思考方式和理性信念。第五，安排小强在母亲的陪同下参与一些恰当的社区活动，拓展生活交往面，并学会基本的人际交往。分析第五点，其实质是通过一些可行的方式来改变和提高服务对象的人际交往能力，包括沟通技巧等，所以 B 选项也正确。

67. **ABDE** 社会工作者所需开展的服务是多层面的，以服务对象为个案辅导，协助其改变行为方式；针对服务对象的家庭进行关系调整；通过转介，让其参与小组活动，增加人际交往机会；通过社区工作，建立青少年就业支持网络。

68. **ABCE** 恶意对待老人问题的综合描述：身体虐待；性虐待；情感或心理上的虐待；经济虐待；他人疏于照顾；自我忽视。

69. **ABD** 本题中社会工作者请木匠改造坐便器属于“因陋就简”；发动阿芬家人学习按摩属于“家属参与”；鉴于阿芬家庭偏远艰苦，因此应本着“因地制宜”的工作原则。

70. **ABCE** 无障碍环境包括物质环境无障碍、信息和交流的无障碍。物质环境无障碍主要是要求城市道路、公共建筑物和居住区的规划、设计、建设应方便残疾人使用和通行，如铺设盲道、坡道，设置交通音响信号装置等；信息和交流的无障碍主要是要求公共传播媒介应使听力语言和视力残疾人无障碍地获得信息、进行交流，包括影视字幕、盲文、手语等。在信息交流方面，要帮助有条件的残疾人学会使用互联网，获取和交流信息。

71. **BC** 矫正社会工作是司法矫正体系中的社会福利服务，贯穿于对罪犯进行司法矫正的各个方面以及整个过程，其主要内容包括司法判决前的服务、监禁场所中的服务、社区矫正中的服务以及刑满释放后的服务 4 个方面。本题中社会工作者定期为老张提供心理辅导属于监禁场所中的服务；出狱后社会工作者又协助其申请低保、积极找工作，属于刑满释放后的服务。

72. **ABC** 在优抚医院和光荣院中最常发生 3 种隐蔽性的疏于照顾：①服务对象丧失基本日常活动的选择权；②隔离；③贴标签。

73. **ABCD** 矫正对象的需要：①基本生存条件的保障需要；②教育、就业权益的保障需要；③再社会化的服务需要。

74. **BDE** 社会救助政策的制定：救助政策和有关实施规定也需要适时的修订和调整，同时需要填补社会救助现有政策尚未涉及的领域，B 选项正确。政策实施与评估：社会救助政策的实施是将救助理念和救助规定转化为具体救助行为的过程，D 选项正确。社会

救助工作需要熟悉相关政策并学会灵活运用，并按照统一的国家和地方标准实施救助，同时还要考虑贫困群体的个体差异性，运用分类施保等特殊规定保障其基本生活，E 选项正确。

75. **ACDE** 灾害紧急救援的社会救助内容包括：①紧急救援，减少财产损失；②为受灾群众提供基本的生活保障；③安抚灾民情绪，进行心理疏导。

76. **ABCD** 家庭干预的常用技巧包括观察技巧、聚焦技巧、例子使用技巧、再标签技巧。

77. **ACD** 家庭处境化原则假设家庭是家庭成员生活的自然场景，它要求社会工作者在观察和评估家庭成员的需要时把家庭成员放在家庭的日常生活中，观察和了解家庭成员之间以及家庭成员与周围环境之间的互动交流状况，关注家庭成员的日常生活。只有建立在家庭自然生活场景中的观察和评估，才能准确把握家庭成员的真实需要，从而提供能够符合实际家庭处境的解决方案。

78. **AE** 小组设计包括明确生涯目标、注重能力培养、结合学习生活和提高学习方法。

79. **AC** 社区服务（活动）方案的评估内容包括方案成效评估和方案过程评估。本题活动结束后进行评估属于方案成效评估，评估方法有两种：①可以采取定量的方法，即通过事先设计的问卷，采用问卷调查法，收集社区居民和服务对象参与服务（活动）后的满意度。②可以采用定性的方法，即通过深度访谈、观察、文件档案整理分析来评价社区服务（活动）方案的成效。本题可采用问卷调查法，收集社区居民和服务对象参与服务（活动）后的满意度，故 A 选项正确。分析 C 选项，社区居民对相关知识的知晓率也是对为期一年的健康教育活动在社区开展的深度调查。

80. **BCDE** 社区进行建设和改造时，邀请受此影响的社区居民一起了解和讨论计划内容，推动居民成为决策过程中的一分子，D 选项正确。本题中要考虑到社区居民的生活和利益，社会工作者恰当的做法是消除居民心中垃圾焚烧是否会污染空气的疑虑，可以通过请专业人士现场解答的方式，同时在矛盾存在时与企业协商，安置社区下岗人员，带给这些人员合适的利益，也会减少甚至化解矛盾，故 BC 选项正确。除此之外，题干中还提到居民公开表示抗议的做法，如果双方矛盾不能解决，事态得不到控制，居民的抗议情绪可能会升级，做法也可能会过激，社会工作者为了防止不合法的过激行为发生，预防性地开展宣传教育，提升居民通过合法渠道维护自身利益的能力也很必要，故 E 选项正确。

2014 年社会工作（初级）考试分析与答案解析

社会工作综合能力

试卷中一共 80 道题，教材的每一章均有考题出现，考题所占百分比较高的为第四章、第五章、第六章；其次是第七章和第九章；所占百分比最低的为第二章。另外还有 5 道题的知识点在新版教材中已删除。

2014 年社会工作综合能力（初级）考试分析

考题所在章节	所占百分比	总题数	单选题数	多选题数
第一章　社会工作的目标、对象及主要领域	8.75%	7	6	1
第二章　社会工作价值观与专业伦理	6.25%	5	4	1
第三章　人类行为与社会环境	8.75%	7	5	2
第四章　个案工作方法	15.00%	12	9	3
第五章　小组工作方法	13.75%	11	8	3
第六章　社区工作方法	12.50%	10	8	2
第七章　社会工作行政	10.00%	8	5	3
第八章　社会工作研究	8.75%	7	5	2
第九章　社会政策与法规	10.00%	8	6	2
已删除知识点	6.25%	5	4	1
合　　计	100%	80	60	20

1. **B**　专业价值是指社会工作者在从事社会服务时所遵循的理念、指导思想和伦理。社会工作强调平等之爱，要帮助所有有困难、有需要的人。社会工作助人为乐，以帮助人作为自己的职责，在它的所有活动中充满了对人的尊重、对社会生活的热爱。
2. **A**　社会工作者要将助人、满足困难人群需要和解决实际问题等放在第一位。
3. **A**　危难是因社会或个人的原因，个体的身体受到严重损伤、个人的基本生活能力受到严重削弱，致使其自身生存遭受严重威胁以致生命遭遇危机的状态。当个体的生命受到威胁、个人的基本生活受到严重伤害时，政府和社会有责任帮助他们解除危机，帮助他们生存下来、生活下去。在这方面，社会工作者负有职业上的责任。面对危难，社会工作的基本目标就是寻求资源（包括物质资源和社会资源），支持受助者，帮助他们走出困境。
4. **C**　社会和谐是社会各构成要素之间良性互动，社会成员之间相互接纳、平等相处的生活状态。社会工作以人为本，致力于在社会成员之间建立相互支持的关系，致力于建立一个相互关怀的社会。这不但可以改善人们生活的具体的社会环境，也有利于促进社会和谐。
5. **D**　A 选项属于老年社会工作；B 选项属于残疾人社会工作；C 选项属于妇女社会工作；D 选项属于儿童及青少年社会工作、家庭社会工作和心理健康服务三个领域，符合题干要求的社会工作多领域介入。
6. **C**　社会工作者要正确把握人类行为和社会环境的关系，不仅要评估服务对象行为方面

的情况，还要评估服务对象所处的社会环境，更重要的是评估服务对象与社会环境之间的互动情况。帮助服务对象要改变个人、环境，同时也要改变个人和其社会环境之间的互动状况，恢复和发展个人的社会功能。

7. **A** 学校社会工作主要有三种方式：治疗型学校社会工作，是针对“问题学生”失常的心理和行为开展的工作，其目的是帮助他们解决问题、正常发展；变迁型学校社会工作，是帮助学生适应剧烈的社会变迁时开展的工作，包括各种辅导活动；还有一类是把社会工作延伸到学校之外，包括联系学生家长、实现家-校沟通、对离校学生提供追踪服务、开展社区教育以利于学生学习与成长等，这是社区-学校社会工作。
8. **A** 总体而言，目前国际社会工作界把社会工作价值观归纳为六个方面：服务大众；践行社会公正，A 选项正确；强调服务对象个人的尊严和价值；注重服务中人与人之间关系的重要性；待人真诚和守信；注重能力培养和再学习。
9. **C** 在实践中，接纳意味着社会工作者不因服务对象的年龄、性别、种族、生理及心理状况、宗教信仰、政治倾向等歧视他们或拒绝提供专业服务。对所有社会工作者而言，对服务对象的接纳是一种一贯和统一的原则或立场。
10. **D** 本题重点考查“平等待人，注重民主参与”。社会工作的实践建立在专业的工作关系基础上，它要求社会工作者与服务对象相互理解与合作，形成有效的工作关系，共同面对问题，共同寻找问题的解决途径和方法。在这一过程中，社会工作者要充分尊重服务对象的意愿和想法，主动询问服务对象对问题的看法，尽量减少自己的主观判断和意见。
11. **D** 本题考查的是处理伦理难题时的差别平等原则：社会工作者在实践中既要以平等的方式对待服务对象，同时又要注重服务对象的差异，在助人过程中充分把握好平等待人和个别化服务的理念。本题中社会工作者小李以平等和公平的理念与方式对机械内服务对象进行评估和了解，同时还根据青少年不同的年龄段特点提供个别化的服务方案与跟进，体现的即为差别平等的原则。
12. **A** 本题考点在新版教材中已删除。
13. **C** 社区对人类行为的影响主要有四个方面：社区成员具有某些共同特征；社区成员之间存在着复杂的社会交往关系，在交往中影响彼此的行为方式；社区本身是一种社会组织，具有其本身的社会规范，对社区成员的行为具有约束作用；社区成员对社区具有强烈的认同感和归属感，这也影响着社区成员的行为。
14. **D** 人在青年阶段面临的问题主要有婚恋问题、性别歧视问题和就业问题等。本题答案的考点在新版教材中已删除。
15. **B** 马斯洛认为，尊重的需要又可分为内部尊重和外部尊重，内部尊重即自尊，外部尊重是指一个人希望有地位、有威信，受到别人的尊重、信赖和高度评价。
16. **A** 民主型教养模式是指家庭成员间相互尊重、平等交流，对子女既有约束，又有鼓励。民主型教养方式下的孩子，自尊、自信、自律性强，具有创造性，社交能力强，具有成就动机等良好社会适应性的个性特征。
17. **A** 中年阶段的社会性发展变化主要表现在：第一，感情深沉稳定，性格也完全定型，意志成熟坚毅，情感控制能力加强，道德和理智感上升；第二，婚姻中责任感已经超越情感，婚姻更加务实；第三，处于事业成败的关键期。
18. **C** 间接治疗技巧是指通过辅导第三者或者改善环境间接影响服务对象的具体技巧。

19. **D** 危机通常可以划分为两类：普通生活经历的危机和特殊生活经历的危机。本题 D 选项“情境危机”知识点在新版教材中已删除。

20. **A** 收集资料，是指详细收集与服务对象问题有关的资料，并对服务对象问题的成因和发展变化进行评估的过程。它包括两个方面的工作重点：收集与服务对象问题有关的资料和对服务对象问题进行评估。

21. **B** 对于那些有需要立即寻求帮助并且正式提出服务申请的求助对象，社会工作者应给予及时、必要的鼓励，增强求助对象的改变动力和信心，促使其成为能够获得机构有效服务的服务对象，并纳入机构的服务计划中。

22. **D** 同理心，即社会工作者设身处地地体会服务对象的内心感受，理解服务对象的想法和要求。

23. **C** 澄清是社会工作者引导服务对象重新整理模糊不清的经验和感受。

24. **D** 影响性技巧是社会工作者为服务对象提供必要的信息或者建议，让服务对象采取不同的理解和解决方法的一系列技巧，主要包括提供信息、自我披露、建议、忠告、对质。其中，建议是社会工作者根据服务对象的具体情况提供有利于服务对象改善生活状况的建设性意见。

25. **C** 心理社会治疗模式的诊断包括心理动态诊断、缘由诊断和分类诊断。心理动态诊断是对服务对象的人格的各部分之间的互动关系进行评估。如意识与无意识之间的关系，就是心理动态诊断的重要内容。

26. **C** 支持小组一般是由具有某一共同性问题的小组组员组成的。通过小组组员彼此之间提供信息、建议、鼓励和感情上的支持，达到解决某一问题和成员改变的效果。在支持小组中，最重要的是小组组员的关系建构、相互交流和相互支持。

27. **C** 互动模式又称交互模式或互惠模式，是基于人与环境和人际之间的关系而建立的一种小组模式，旨在通过组员之间、组员与小组及社会环境之间、小组与社会环境之间的互动关系，促使组员在小组这个共同体的相互依存中成长，增强组员的社会功能，提升其发展能力。互动模式下的小组工作，焦点在于互动活动及其效果。

28. **B** 适当自我表露就是社会工作者可以有选择地将亲身经历、体会、态度和感受向组员坦白，传递真诚，让组员感受到被信任。通过这种信任关系情境的建构，促使组员也能够坦白自己的问题和需要，从而使得社会工作者和组员双方在组员的问题及需求上达成共识。

29. **C** 当一些小组组员垄断小组讨论，或当组员的发言太抽象，或当小组讨论脱离主题范围时，社会工作者要采取限制的手段来处理小组或小组组员的行为。这里的限制手段包括：社会工作者用“是不是”的言辞问询其他善于发言的成员或者其他未发言的组员；及时切断话题，给予适时的打岔；也可以限定发言时间，或者调整发言的次序。

30. **A** 面对小组工作的特点，社会工作者在转折阶段的工作重点在于处理小组冲突。具体来说就是：①处理抗拒行为。②协调和处理冲突。③保持组员对整体目标的意识。④协助组员重新构建小组。⑤适当控制小组的进程。

31. **C** 小组的后期工作阶段也是小组的成熟阶段。经过了开始阶段的适应，转折阶段问题和需要的澄清、冲突的解决，组员对小组的满意度增加了，并且能自主地处理小组内部的问题。这个时候，小组的关系结构稳定，小组活动运作状态良好，组员之间更愿意了解和被了解，更愿意接纳他人，更愿意相互合作、相互支持、相互肯定，提出的

建议或计划也更加现实。

32. **A** 社会工作者应协助组员从小组中获得新的认知：协助和鼓励组员进一步自我表露，更深地自我探索，以获得更正确的自我认识。同时通过他人的回馈反省自己，让组员对事物有更客观的了解，对自己问题的形成原因和可能改变的方法，以及对环境、对自己与环境的关系有更深的认知。

33. **B** 社会工作者与组员沟通的技巧：①营造轻松、安全的氛围。②专注与倾听。③积极回应。④适当自我表露。⑤对信息进行磋商。⑥适当帮助梳理。⑦及时进行小结。

34. **A** 社区工作的目标分为任务目标和过程目标。所谓任务目标，是指解决一些特定的社会问题，包括完成一项具体的工作、满足社区需要、达到一定的社会福利目标等，如修桥铺路、安置无家可归者、解决社区环境污染问题等。这些活动所带来的改善是具体而实在的。所谓过程目标，是指促进社区居民的一般能力。

35. **B** 社会策划模式实施策略中的自我评估，即社会工作者要评估所在社会服务机构组织的优点和不足，以清楚地确定目标、界限范围。

36. **B** 社区照顾模式的特点：①协助服务对象正常地融入社区。②强调社区责任。③非正规照顾是重要因素。由家庭、亲朋好友、邻居提供的关照是非正规照顾。社区照顾十分重视动员这些与服务对象有关的非正规照顾者系统，鼓励他们参与并提供帮助，建立有效的照顾网络，与正规的社会服务一起，支援和协助人们解决困难。④提倡建立相互关怀的社区。

37. **D** 社区照顾模式中社会工作者的工作对象有两类：一是传统的服务对象，如老人、残疾儿童、精神病人；二是家庭中照顾对象的照顾者，如不能自理的高龄老人的子女、弱智儿童的家长等。

38. **C** 与其他个人和社区比较而产生的需要称为比较性需要。如一些居民获得了服务，但另一些相类似的人却没有得到同样的服务，后者知道了这些情况便会产生新的需要。

39. **D** 社会工作者通常以居民的需要和问题为介入点，运用探索感受、反映感受、重述、鼓动等沟通技巧了解居民的态度和立场，鼓励居民参与。

40. **B** 转述是用自己的话将发言者所说的意见的主要内容精简地表达出来。通过转述，社会工作者可以试探自己是否理解了对方的意思，也可以协助其他与会者清晰地了解发言者的感受和意见。

41. **C** 居民会议中主要的工作是尽可能按照会议议程一项一项地讨论，每项议程的时间分配尽量严格掌握，适当分配发言和讨论的时间；对与会者的意见，会议主持人应引导大家回应、讨论；会议主持人要多做聚焦、归纳、摘要和总结工作；会议中要有集体气氛，鼓励更多居民表达意见，但要控制开小会的情形；会议要有效率，时间不要拖得太长；会议结束前，要做简短总结，让与会者知道这次会议有什么决定、收获，让居民感到会议是有成效的。

42. **A** 本题考点在新版教材中已删除。

43. **A** 社会服务机构组织的一般结构大致有三种类型：直线式组织结构、直线参谋式组织结构和职能式组织结构。直线式组织结构是最简单的组织方式，组织由上而下分成若干层级，各层级中每一个部门地位相等、权责相符，层级间只有直线和垂直关系。直线式组织结构简单，责任分明，适合刚起步、人员较少的社会工作机构。

44. **D** 社会服务机构主管可授权的内容：可以授权任务；可以授予权力；对所授权力要进

行明确的限制，强调这个权力仅限于从事某一特定任务。AB 选项不属于授权，C 选项属于授权任务。

45. **B** 社会工作督导是专业训练的一种方法，它是由机构内自身的工作者，对机构新进入的工作人员、一线初级社会工作者、实习学生及志愿者，通过定期和持续的监督、指导，传授专业服务的知识和技术，以提高其专业技巧，进而促进他们成长并确保服务质量的活动。

46. **D** 社会工作者经常承受过重的压力和紧张，容易产生煎熬的情绪危机。因此，社会工作督导必须发挥其支持性功能，帮助被督导者增强自我功能，平衡和安抚其工作情绪，缓解焦虑，增强其工作信念，提高工作效能，从而呈现出良好的工作状态。支持性督导包括缓解社会工作者的压力感受和提升工作士气两个原则。D 选项既安抚了小李的情绪，同时又为小李的下一步工作指明了方向，增强其自我功能，提高工作效能，是最佳的做法。A 选项和 C 选项没能很好地安抚情绪，B 选项虽然安抚了情绪，但并未增强其自我功能。

47. **C** 社会工作督导的教育性功能要求督导者不仅要提供被督导者完成工作所需的知识，并要求被督导者由“知”转为“做”。督导通过个别督导或团体会谈，发挥知识能力学习与自我觉醒反馈的效能。具体内容包括：①教导有关“服务对象群”的特殊知识。②教导“社会服务机构”的知识。③教导有关“社会问题”的知识。④教导有关“工作过程”的知识。⑤教导有关“社会工作者本身”的知识。⑥提供专业性“建议和咨询”。

48. **B** 定性研究注重具体独特的现象，收集和分析非数字化资料，A 选项错误。定性研究中，研究者被视为自己人，研究者依托研究对象的视角把握资料，B 选项正确。理论往往是研究结果的提炼产品，研究者通过观察、访问等非控制性的、自然的手法搜集非数量的资料，CD 选项错误。

49. **C** 访问问卷在收集资料时由访问员向被调查者提问并记录其回答，适合于被调查者文化水平不高、调查问题较复杂的情况，但不太合适了解敏感问题，A 选项错误。问卷调查收集数据的内容、时间、格式基本统一，从而资料处理相对容易并便于比较，B 选项错误。描述性研究的问卷应多围绕基本问题展开，D 选项错误。问卷要有较高的信度，其测量不受时间、地点和对象变化的影响；问卷也要有良好的效度，以便能较好地揭示所测变量的实际情况。

50. **B** 所谓“双重含义”是指一句提问中有两个或多个问题。如“你父母支持你就读社会工作专业吗?”该问题就包含了父亲支持与否和母亲支持与否两个问题，在父母存在不同意见时被访者难以回答。

51. **D** 问题的指标属性可以分为状态、行为与态度三种。状态说明被访者在访问时的状况一般不会轻易变化；行为说明被访者在访问前做了什么；态度说明被访者对某些事项的看法或感受。

52. **B** 定量资料的整理工作有固定的程式：第一，给答案编上数字代号；第二，将完成编码的问卷资料输入电脑，并进行逻辑检查和幅度检查。

53. **C** 《中华人民共和国未成年人保护法》规定了对未成年人进行社会保护的方法，指出应净化未成年人的生活环境。其中包括营业性歌舞娱乐场所、互联网上网服务营业场所等不适宜未成年人活动的场所，不得允许未成年人进入。

54. **B** 《中华人民共和国残疾人保障法》规定，在残疾人公共服务方面，盲人读物邮件免费寄递，A 选项错误。盲人持有效证件免费乘坐市内公共汽车、电车、地铁、渡船等公共交通工具，B 选项正确。在社会救助方面，对生活不能自理的残疾人，地方各级人民政府应当根据情况给予护理补贴，C 选项错误。在公共服务无障碍方面，有条件的公共停车场应当为残疾人设置专用停车位，D 选项错误。

55. **A** 法定财产制在夫妻没有对财产做出有效约定的情况下适用，其主要内容：一是夫妻双方在婚姻关系存续期间所得的工资、奖金、生产或经营的收益、知识产权的收益、继承或赠与所得的财产以及其他应当归共同所有的财产，都归夫妻双方共同所有，双方对共同所有的财产平等地享有占有、使用、收益和处分的权利。二是双方或一方的其他合法收入，夫妻各自的婚前财产和双方约定为个人所有的财产，应归夫妻个人所有，不属于共同财产的范围。

56. **A** 城乡居民最低生活保障制度，是我国城乡困难群众基本生活救助体系的核心组成部分。民政部于 2012 年制定的《最低生活保障审核审批办法（试行）》规定，户籍状况、家庭收入和家庭财产是认定低保对象的三个基本要件。

57. **B** 在最低工资保障方面，国家实行最低工资保障制度。劳动者与用人单位形成或建立劳动关系后（含试用、熟练、见习期间），在法定工作时间内提供了正常劳动的，其所在用人单位应当付其不低于最低工资标准的工资。

58. **D** 《工伤保险条例》规定，在上下班途中，受到机动车事故伤害的应当认定为工伤，A 选项错误；在工作时间和工作岗位，突发疾病死亡或者在 48 小时之内经抢救无效死亡的，视同工伤，D 选项正确；因犯罪或者违反治安管理伤亡的，醉酒导致伤亡的，自残或者自杀的不得认定为工伤或者视同工伤，BC 选项错误。

59. **B** 本题考点在新版教材中已删除。

60. **D** 本题考点在新版教材中已删除。

61. **BCD** 社会工作的助人方法不只是指在实际工作中所使用的一般方法，而且指社会工作者群体在长期的助人实践中形成的、经过实践检验行之有效的做法（A 选项错误）。社会工作者是助人行动的主体，引导助人过程的进行（B 选项正确）。价值观是社会工作的灵魂，只有在牢固地为他人服务的价值观的指导下，社会工作者才会自觉地、持久地开展工作（C 选项正确）。服务对象或受助者的存在是社会工作得以发生的基本前提（D 选项正确）。对于助人活动，不能将其简单地理解为社会工作者对服务对象的单项支持。实际上，助人活动是双方围绕解决困难和问题而展开的活动（E 选项错误）。

62. **BCDE** 本题考点在新版教材中已删除。

63. **AB** C 选项违背了对服务对象的保密责任；E 选项违背了对服务对象的义务；D 选项违背了对全社会的伦理责任。

64. **ACE** 大众传媒对人类行为的影响主要表现在六个方面：①可以为受众提供支持其固有立场、观点和行为的有关情况，从而增强受众的固有观念和行为（A 选项正确）。②在争议不大且没有其他因素干扰的情况下，大众传媒只要重复传播内容，就能直接改变受众的行为。（没有说改变是变好还是变坏，B 选项错误）。③可以使受众不断改变其原有立场（C 选项正确）。④可以为受众提供支持其已有行为的信息。⑤可以提供为行为起引导作用的信息（E 选项正确）。⑥为受众指出行为规范，其结果是形成某种文化规范（D 选项错误）。

65. **CD** 马斯洛认为人有五种基本需要，依次构成需要的层次：①生理上的需要。这是人类维持自身生存的最基本要求。②安全上的需要。③爱与归属的需要。④尊重的需要。人人都希望自己有稳定的社会地位，要求个人的能力和成就得到社会的承认。⑤自我实现的需要。这是最高层次的需要，它是指实现个人理想、抱负，发挥个人的能力到最大程度，完成与自己的能力相称的一切事情的需要。

66. **CDE** 资料收集的主要技巧：①会谈的运用。与服务对象会谈是社会工作者直接收集资料的有效方法。（D 选项正确）②调查表的运用。对于一些涉及隐私或者不便于在社会工作者面前表达的资料，可以采用调查表的方式，让服务对象能够自如地表达自己的想法和感受。（C 选项正确）③观察的运用。对于服务对象与周围他人之间互动交流的方式，最好采用观察的方式。（E 选项正确）④现有资料的运用。有些资料都有记录，像学生的成绩单、低保户家庭的基本状况等，社会工作者可以通过有关机构查阅和收集这方面的资料。

67. **ABCE** 一般情况下，出现以下五种情况之一就可以结案：一是社会工作者与服务对象都认为工作目标已经达到；二是虽然问题没有彻底解决，但服务对象已经具备独立面对和解决问题的能力；三是社会工作者与服务对象的专业关系不和谐，希望结束服务；四是服务对象出现了一些新的要求和问题，需要其他社会工作者或者服务机构解决；五是因为一些不可预测的因素，需要结束服务。D 选项错误。

为了帮助服务对象顺利面对服务工作的结束，社会工作者需要鼓励服务对象表达结案时的情绪（A 选项正确），与服务对象一起探讨结案后的跟进工作（B 选项正确）。

结案时常用三种方式：①直接告诉服务对象（C 选项正确）。②延长服务间隔的时间（E 选项正确）。③变化联系的方式。

68. **BD** 引导性技巧（旧版教材中为引领性技巧）是社会工作者主动引导服务对象探索自己过往经验的一系列技巧，主要包括：①澄清，社会工作者引导服务对象重新整理模糊不清的经验和感受。②对焦，社会工作者将服务对象偏离的话题或者宽泛的讨论收窄，集中讨论的焦点。③摘要，社会工作者将服务对象长段对话或者不同部分的话题进行整理，概括和归纳其中的要点。选项 BD 分别使用了澄清和对焦技巧。

69. **ABD** 开始阶段小组工作的重点在于帮助小组组员之间建立信任关系。因此，社会工作者应重点做好下列工作：①协助小组组员彼此认识以消除陌生感。②帮助小组组员厘清对小组的期望。③讨论保密原则和建立契约。④制定小组规范。⑤营造信任的小组氛围。⑥形成相对稳定的小组关系结构。

70. **BDE** 小组工作准备阶段的任务：①组员的招募及遴选。②确定工作目标。③制订工作计划。④申报并协调资源。⑤确定小组的规模与工作时间。⑥活动场地及设施的选择和安排。

71. **AC** AC 互动模式下的小组工作中，社会工作者应该使小组组员通过互相帮助而完成特定的任务，并使他们借助这种经验更加适应社会。此模式下，社会工作者的角色是小组组员之间和小组与社会之间的协调者，他帮助组员相互协商以使问题迅速解决。AC 选项中同伴共同参与、互相帮助，符合互动模式下小组工作的原则。BDE 选项的活动中均没有同伴之间的互相帮助。

72. **ABD** “由社区照顾”的重点是积极协助困难群体和有需要人士在社区中重新建立支持网络。支持网络大致可以分为三类：①提供直接服务的网络。这类服务较多的是以地域社区为基础，在同一社区内动员亲人、邻居、居民组织或志愿者等去关怀社区内

有需要的人士，借此建立一个支援系统。（A 选项正确）②服务对象自身的互助网络。这是指建立服务对象本身的互动小组，使他们能够以助人自助的方式相互支持。（D 选项正确）③社区紧急支援网络。这是帮助个人及家庭预防突发事故或危机而建立的支持网络。（B 选项正确）CE 选项为“对社区照顾”的服务内容。

73. **ACD** 社区工作准备阶段的重点：①社区基本情况分析，包括社区的地理环境、人口状况、资源、权力结构和文化特色。（A 选项正确）②社区需求分析（C 选项正确）。社会工作者了解居民对社区的看法和需要时可采用访问法和社区普查。（D 选项正确）

74. **CD** 本题考核居民骨干培养技巧中的增强管理能力技巧。居民骨干中有相当一部分人缺乏管理知识，依靠热情工作，不懂得权责分工，将许多工作集中在自己身上，造成分工不明、责权不清，导致居民骨干之间出现摩擦和工作效率低下。本题中许阿姨就存在上述问题。因此，社会工作者应加强居民骨干的权责分工意识，让他们认识到只有分工合作，进一步增强管理能力，才能做好社区工作。

75. **BCD** 社会服务方案策划者可选用“可行性方案模型”来筛选理想方案，这个模型中有六个“筛选标准”：一是效率；二是效果；三是可行性；四是重要性；五是公平；六是附加结果。

76. **ABC** 社会服务机构的主要资金来源有三大类：政府资助、民间捐助和商业交易。本题中获得省级示范养老机构的政府奖励，属政府资助；服务收费 140 万元，属经营收入；基金会慈善捐款 20 万元，属民间捐助。

77. **ACD** 定性研究注重具体独特的现象，收集和分析非数字化资料，描述回答者所经历的现实，探索社会关系，从而对个体进行理解、阐释和深度描述。社会工作者小林采用问卷调查方法进行的“员工帮助计划”需求评估属于定性研究（A 选项正确）。定性研究不一定要事先设定假设，其理论假设可以在研究过程中逐步形成和完善（C 选项正确），其过程发现需要进行抽象的提炼和归纳，才有可能达到理论层面。定性研究注重研究对象，有助于发现研究问题的个别性和特殊性（D 选项正确），研究发现不做推论。

78. **BCDE** 个案研究的优点：①可以了解研究对象各方面的状况（C 选项正确），进而对其有全面和深入的认识；②有助于澄清概念和确定变量（D 选项正确），从而有利于进一步的实证研究；③有助于进行探索性研究，发现重要的变项以及提供有用的范畴，从而拟定假设或建立理论；④由于资料广泛深入，个案研究有利于客观、深入、准确地把握研究对象的问题、需要及其原因机制（B 选项正确），有利于提出有效和具体的处理办法或解决方案（E 选项正确）。缺点：①个案研究需要花费许多时间；②不容易补充数据；③由于样本很少和对象缺乏代表性，研究发现不能进行推论。（A 选项错误）

79. **ABCD** 具体救助对象界定标准，由地方民政部门会同财政等有关部门，根据本地经济条件和医疗救助基金筹集情况、困难群众的支付能力以及基本医疗需求等因素制定，并报同级人民政府批准。

80. **ACE** 《失业保险条例》规定：失业人员失业前所在单位和本人按照规定累计缴费时间满 1 年不足 5 年的，领取失业保险金的期限最长为 12 个月；累计缴费时间满 5 年不足 10 年的，领取失业保险金的期限最长为 18 个月；累计缴费时间为 10 年以上的，领取失业保险金的期限最长为 24 个月；重新就业后再次失业的，缴费时间重新计算，领取失业保险金的期限可以与前次失业应领取而尚未领取的失业保险金的期限合并计算，但是最长不得超过 24 个月。

2014 年社会工作（初级）考试分析与答案解析

社会工作实务

考题中一共 80 道题，教材的每一章均有考题出现：考题所占百分最高的为第一章，有 11 道题；所占百分比最低的为第六章，有 3 道题，因为教材版本更新，本年度并无新版教材第十四章内容。

2014 年社会工作实务（初级）考试分析

考题所在章节	所占百分比	总题数	单选题数	多选题数
第一章　社会工作实务的通用过程	13.75%	11	6	5
第二章　儿童社会工作	6.25%	5	5	0
第三章　青少年社会工作	10.00%	8	6	2
第四章　老年社会工作	5.00%	4	3	1
第五章　妇女社会工作	6.25%	5	3	2
第六章　残疾人社会工作	3.75%	3	2	1
第七章　矫正社会工作	10.00%	8	6	2
第八章　优抚安置社会工作	7.50%	6	5	1
第九章　社会救助社会工作	6.25%	5	4	1
第十章　家庭社会工作	10.00%	8	4	4
第十一章　学校社会工作	5.00%	4	4	0
第十二章　社区社会工作	10.00%	8	7	1
第十三章　医务社会工作	6.25%	5	5	0
第十四章　企业社会工作（新教材）	0.00%	0	0	0
合　计	100%	80	60	20

1. **A**　根据服务对象的来源可以将其按照寻求服务时的意愿分为自愿型服务对象和非自愿型服务对象两种。题中描述小郑病情改善后，希望重新就业，其本身有意愿成为职业康复机构的服务对象，应属自愿型服务对象。
2. **A**　为了顺利进行接案会谈，事前的准备工作非常重要，接案的准备工作包括：①服务对象资料准备；②在资料准备和了解服务对象来源与类型的基础上拟定初次面谈的提纲。题中小李“向居委会了解其家庭和生活状况，并拟定了一份初次面谈提纲”正属于接案准备。
3. **B**　那些尚未使用或接受社会工作协助和社会工作资源帮助，但未来可能需要服务资源和协助的服务对象，即潜在服务对象。题中老李的孙女小红希望社会工作者给予帮助，属于潜在服务对象。
4. **B**　在接案面谈时，社会工作者有意识地与服务对象进行的治疗性沟通具有以下功能：一是提供支持；二是减轻服务对象因求助而带来的内心焦虑；三是协助服务对象建立对自己和解决问题的正确想法；四是促成服务对象为解决问题采取有效的行动。本题小赵

会谈时所起到的作用，正好符合治疗性沟通的功能作用，故选 B。

5. **D** 为获得服务对象的准确资料，社会工作者也常向其他专业人士咨询，以求对服务对象的问题有全面、正确、科学的认识。本题中，华姐向心理专家和精神科医生请教如何准确评估小亮的问题与需要的做法，属于咨询的方法。

6. **B** 儿童社会工作的特点之一就是其开展是建立在特定对象需要和特点基础之上的。儿童社会工作为独立的一种社会工作实务领域，是由于其所服务的对象有其自身特定的需求以及有别于其他社会群体的特点。题中儿童服务中心计划为不同阶段的儿童及家长提供不同的服务正是依据儿童发展特点而设计的。

7. **B** 儿童社会工作的理论基础中关于儿童教育学——多元智能理论中指出，学校在发展学生各方面智能的同时，必须留意每一个学生只会在某一两个方面的智能特别突出；而学生未能在其他方面追上进度时，不要让学生因此而受到责备。

8. **A** 对受虐儿童的辅导是儿童社会工作介入的第一步，它首先考虑的是儿童的安全，进而协助儿童沟通及表达他们的感觉。

9. **B** 社会工作者应保护服务对象的隐私，未经服务对象同意或允许，社会工作者不得向第三者透露涉及服务对象个人身份资料和其他可能危害服务对象权益的隐私信息。

10. **C** 这些儿童无人抚养，处于生存、发展的困境，从社会工作角度，应首先妥善安置孤儿。一般要采取的救助方式主要有家庭寄养、收养、儿童福利院安置等。

11. **C** 个人需求取向主要是指服务方案的设计是回应服务对象的需要。因此在整个服务方案的策划过程中，社会工作者是发起者和推动者，通过与服务对象建立关系，发动服务对象挖掘自己的需求。题中的服务对象为高一新生，应让学生表达其需求。

12. **D** 社会资源的综合性决定了社会工作方法的整合性。社会工作者应根据需要，积极地整合各类资源，除了需要充分调动青少年个人以及家庭的资源功能外，还要在社区层面开展各类资源动员活动，也要向有关政府部门建议创造更具支持性的青少年发展环境。

13. **D** 青少年情绪控制能力不如成人，在遭遇情绪不稳定挫折或攻击时，常会失控而施暴，以发泄情绪。缺乏适当的沟通技巧，说话常不经修饰脱口而出，甚至习惯以骂人的方式互动，令人感到难堪而引发冲突。所以此时应舒缓其冲动的情绪然后与其共同分析解决问题的办法，因此 D 选项正确，这也是一般有经验的社会工作者比较成熟的方法。

14. **C** 治疗性的青少年社会工作主要包括：①提供就学或生活补助，以帮助有困难家庭的青少年正常成长；②提供被忽略或虐待的青少年的保护服务；③提供安全保护、收容服务以及不适合家庭居住的青少年安置服务；④提供在身体、情绪、精神方面功能失调，以及社会人际适应不良等方面的治疗服务；⑤提供犯罪青少年以及过失青少年的矫正服务，尤其注重社区层面的服务提供。本题中 ABD 选项均属于预防性青少年社会工作。

15. **C** 本题是游戏技巧小组方法，其目的是在享乐的同时学会一套游戏技巧。该小组一般有顾问、教练和老师，有比较明确的任务导向，也有相互学习的互动机会。通过学习、游戏、演出等小组活动，促使青少年实现成长，并在服务他人中感受自身潜能并获得自信。

16. **D** 老年人处于人生的最后一个阶段，主要集中在生理、心理和社会的老化，其中社会

的老化，社会学讨论社会互动过程与社会角色的变迁，因而认为老年人有老年人的角色。老年人满足了社会对老年人的期待与要求，如退出工作岗位做一个退休者，即被认为与老年社会角色相符合。本题中，老张夫妇因为退休而失去职业角色，在家带孩子须接纳象征晚年的新的社会角色和关系，比如做祖父母。

17. **B** 个人在接受自己不可避免的死亡或他人的死亡时会经历一个由否认期—愤怒期—讨价还价期—抑郁期—接受期组成的心路历程。哀伤辅导是针对近期丧失亲人的人，协助其完成哀悼的任务。工作开始首先要提供情感支持，协助老人和家人处理伴随死亡而带来的多种复杂情绪。

18. **D** 社会工作者可通过找同事和其他专业人员咨询和督导来缓解工作上的压力。

19. **D** 社会性别是指在一个特定的社会中由社会形成的有关男性和女性的群体特征、角色、活动及责任等。因此，打破传统的社会性别定型认识、重新反思和认识社会性别，对妇女的发展、男女平等的实现都具有深刻的含义。

20. **B** 针对妇女暴力干预的原则包括：①接纳受害妇女的问题而不是责怪受害者。②尊重受害妇女的人格独立，提升她们的自信心。③关注受害妇女安全。④与受害妇女建立信任、真诚的专业关系。还要用家庭治疗方法，对家庭暴力事件当事人进行辅导。本题应首先为小谭母女提供庇护所并确保其安全。

21. **A** 小组工作是社会工作重要的工作方法之一，主要分为发展性小组、支持性小组和预防性小组。本题协助小丽等外来打工妇女建立支持小组时，需注意以下三点：①建立小组要兼顾妇女的两种需求。②小组活动的时间和场地一定要根据妇女的情况而定。③社会工作者和妇女的平等关系。社会工作者要警惕自己在小组中的身份以及由此带来的不平等，应将自己的心放到小组中去，而不是把自己作为一个冷静的、领导小组活动的专家，故 A 选项错误。

22. **C** 因陋就简的原则：社区的资源是有限的，要使社区大多数康复对象享有康复服务，必须在尽可能动员社会力量的基础上因陋就简，使康复人员、康复对象及其亲友自制康复训练器械，充分利用传统的医学知识，采用易懂、易学、易会的实用技术，使康复成为普遍理解、便于推广应用的服务措施。

23. **C** 为残疾人提供的康复服务：①教育康复，即残疾人特殊教育；②职业康复，通过一系列措施，稳定且合理地解决残疾人的就业问题；③社区康复，依托城乡社区，充分利用各种社区资源（包括政府、企业、社会组织、专业社会工作者、社区居民、残疾人及其家庭等），在医疗、职业、教育和社会等康复领域为残疾人提供方便、经济、有效和可行的“全面康复”服务。

24. **C** 矫正对象的需要包括：①基本生存条件的保障需要。②教育、就业权益的保障需要。③再社会化的服务需要。矫正社会工作人员在监禁场所提供的重要内容之一就是帮助其加强与社会的联系，以恢复重建其社会功能。

25. **D** 优势视角理论相信，每一个人都有“优点”，都有向健康方向发展的潜能，无论是社会的弱势群体还是曾经违法犯罪的矫正对象均如此。从这一视角出发，社会工作者更多地将精力放在发展矫正对象的“优势”方面。

26. **B** 社会工作基本价值理念包括：①接纳。②可塑性。社会工作对人的一个基本看法就是，相信每一个人在一定条件下都是可以改变的，也相信人具有可塑性。在这样信念指引下，社会工作者才相信可以运用专业的方法和技巧，帮助受助对象改变其与社会

生活不相适应的思想观念、生活态度、行为方式等，实现恢复其社会功能、帮助其重新成为正常社会成员的目标。③个别化。

27. **A** 题干中服务对象不愿与社会工作者多交流，这样无法开展正常的社区矫正服务，因此，社会工作者首先应做的是改善专业关系。

28. **D** 敢于自表训练是一种社交技能训练，通过运用指导、回馈、模仿、角色扮演、社会性奖励、家庭联系等方法，使当事人勇于表达自己的感受和想法。

29. **B** 针对小张应使用理性情绪治疗模式，要对其情绪、行为困扰背后的非理性信念进行探寻和识别。主要技巧包括：①反应感受。让服务对象具体描述自己的情绪、行为以及各种感受，从而识别出背后的非理性信念。②角色扮演。首先就是要对小张进行情绪疏导，让其表达自己的感受，改变轻生的念头。同时为其提供物质资助，协助其申请临时救助。

30. **C** 对于从戒毒所出来的小方，最大的问题就是如何生存、如何抬起头来面对生活。小赵开展社区矫正工作就是要用亲情、友情关爱，以接纳的价值理念对待这群特殊的人，使其从心理上戒毒，走上社会。所以就要帮助小方建立起她的社会支持系统，让家人和朋友了解小方的感受和想法，以获得谅解，重新适应戒毒后的生活。

31. **D** 光荣院社会工作服务对象的需要主要包括：①健康维护的需要。②婚姻家庭的需要。③社会参与的需要。孤老优抚对象非常渴望与他人交往，渴望发挥自己的作用。④社会尊重的需要。本题中社工请这些伤残退役军人外出为中小学师生做事迹报告，加强他们与社会的联系，使优抚对象发挥余热、老有所为、融入社会，社工的服务属于“社会支持”。

32. **A** 在优抚医院和光荣院中有时会发生对服务对象疏于照顾的问题，此时社会工作者的工作是对疏于照顾的迹象保持警惕，运用自己的专业知识和训练识别可能会遇到这一问题的高风险服务对象，并给行政人员提供建议。社会工作者应在充当特别脆弱、容易被疏于照顾，或者由于身心问题自己不能采取行动的服务对象的代言人方面发挥重要作用。在本题中社会工作者代表服务对象向医院反映需求，是服务对象的代言人。

33. **D** 军休干部在离开职位、退出现役之时，造成心理状态、心理健康状态和社会地位下降的现象。本题中，老钱来到人生地不熟的甲市，整天“宅”在休养所里，感到失落与茫然，首先要帮其恢复社会功能，建立起社会支持网络，使其融入社会，满足其社会尊重和参与的需求。

34. **D** 优抚医院社会工作的总体内容有 4 个方面：①协助处置服务对象及家庭的问题。②协助增强服务对象对医院环境的适应。③协助处理服务对象与医疗系统的关系。④出院及跟进服务。本题，对于担心将来没有医疗保障的小李，社会工作者应协助其了解地方医疗保障政策，让其安心就医顺利就医。

35. **D** 面对伤病的困扰和生活中的困难，部分优抚对象在抑郁、焦虑、敌对、恐怖与偏执等负面心理因素方面的表现要比普通群众显著。小徐因为情绪低落、行为退缩，并日渐对目前的生活有一种无力感和无意义感，所以要帮他找到生命的意义以及探索对生命的信念的方法。

36. **A** 生活贫困或者遭遇不幸的个人或家庭缺乏参与社会活动的机会，其社会生活往往被边缘化。社会工作者需要为服务对象创造机会参与社区活动，扩大交往范围，帮助其积极融入正常的社会活动中。

37. **A** 针对城市街头流浪乞讨人员和成年人解救保护的内容明确要求坚持“先救治，后救助”的原则，配合医疗机构做好街头流浪乞讨人员中的危重病人、精神病人、危险传染病病人的救治工作。

38. **C** ABD 选项均为灾害救助中灾害紧急救援的内容。本题题干描述“某社会工作援助团队已在灾区服务两年”，可以断定此时应该进行的是灾后重建的工作。灾后社区重建的方法有：①开展社区人居环境重建。②恢复社会生活秩序，协助组织重建社区管理组织系统；组织策划专题活动，重建邻里关系。③复苏社区的经济秩序。

39. **B** 个人改善层面上的社会工作，包括评估救助对象的需求；帮助救助对象获得最低生活保障；协助救助对象就业；为救助对象解决实际困难。社会工作者应协助服务对象制订最有利的反贫困策略，除了给予政策范围内的救助外，社会工作者还需要帮助贫困家庭和个人发掘社会资源，提高生存能力，培养工作技能，改善生活质量，彻底摆脱贫困。

40. **D** 社区社会工作可以从个人、社区、社会 3 个层次分析，本题中的地区发展模式以社区为基础，强调居民共同参与，强调有效利用和整合资源以及通过自下而上的民主方式决定社区事务和社区发展方向。

41. **A** 初步诊断与评估包括对患者的家庭和人际关系以及发病前的心理、社会、工作、生活和文化环境等不同方面做出评估。本题小勇每次在医院治疗效果都很理想，但回到家病情就会反复，说明其家庭环境出现了问题，所以应首先应对其家庭状况做出评估。

42. **C** 家庭系统概念的六大核心要素中的第五条：每个家庭系统既包含很多次系统，又归属于更大的社会系统。在本题中，小丽与大强夫妻之间的矛盾比较突出，涉及家庭暴力，所以社会工作者应首先介入夫妻次系统。

43. **D** 帮助家庭成员增能原则假设每个家庭成员都有自己解决困难的能力，有效帮助家庭成员克服困难的方式是增强他们克服困难的能力。帮助家庭成员增能原则要求社会工作者在帮助家庭成员解决问题的过程中，鼓励家庭成员积极参与问题的解决过程，增强家庭成员自身的能力，提高他们的自信力和独立能力。

44. **D** 家庭个别化原则认为，每个家庭都是独特的，都有自己的生活环境和沟通交流的方式。社会工作者只有从受助家庭所处的特殊处境和方式着手，才有可能把握受助家庭成员的真实需要，提供符合受助家庭成员要求的服务。本题中小宁仅将这个家庭当作一个典型的单亲家庭看待，妨碍了他对受助家庭需求的评估和理解。

45. **C** 家庭结构图的绘制遵循三项基本的原则：①长辈在上，晚辈在下；②同辈关系中，年长的在左，年幼的在右；③夫妻关系中，男的在左，女的在右。

46. **A** 内在优势因素包括完美的个人形象感、积极乐观感。积极的个人形象是指个体对自我具有较强的认同感，能够接纳自我，同时具有高自尊以及高度自我价值感。

47. **D** 本题侧重从以下几个方面入手：①帮助学生自我觉察。②提高学生的个性品质。③促进学生养成技能。④协助学生自我成长。

48. **A** 自我认知包括认识自己的价值观、人生方向和目标，认识自己的性格特征，认清自己的优势和劣势，觉察自我的情绪变化、原因等。

49. **D** 自我效能感指个体对自己是否有能力为完成某一行为所进行的推测与判断。这种理论认为，即便人的行为没有对自己产生强化，但由于人对行为结果所能带来的功效产生期望，可能会主动性地进行那一活动。本题需要提升的正是自我效能。

50. **C** 学校社会工作针对学生的学业发展和生涯规划进行辅导时，主要通过小组工作的方式，让学生在参与中成长。小组设计包括：①明确生涯目标。帮助学生了解当前的生涯发展任务，初步树立生涯规划的意识；运用简单的生涯规划的模式与技巧思考和确立自己的生涯目标。②注重能力培养。③结合学习生活。④提高学习方法。新版教材该知识点已变化。

51. **B** 从运行体制的角度看，社区教育实施有两个取向：一是学校本位的社区教育，即根据学校的条件和需要，发展与社区教育的合作，以达到培养学生社区归属感、公民意识等教育目标，同时也让社区居民有享用学校设施及参与活动的机会，其实施主体是教育机构和教育工作者。二是社区工作本位的教育。

52. **B** 社区参与体现的是一种合作过程，通过社区居民的参与，分享决策权力，同时必须对决策的后果共同承担责任。社区参与的层次和形式包括告知、咨询、协商、共同行动、社区居民自治。“咨询”比“告知”上升了一个层次。有关部门除了告诉基层社区、重要利益关系人和相关组织将要进行社区建设或改造的规划信息，并进一步征求他们的意见，同时也会在规划修订过程中考虑他们提出的意见。

53. **C** 社区需求分析较为常用的方法包括感觉性需求、表达性需求、规范性需求和比较性需求。其中，规范性需求指由专家学者、专业人士、政府行政官员评估而决定的需要。本题社区设立了残疾人康复中心，社工访谈相关人士，C 选项中的“残联工作人员”属于专业人士。

54. **A** 社区服务（活动）方案策划前的分析工作，首先要进行的是服务对象分析，有的放矢地开展工作，更加具有针对性；其次是问题分析和服务（活动）的逻辑推进步骤分析。

55. **A** 社会工作评估，是一个系统收集资料以对社会工作的介入过程和结果进行判断和审视的过程。定量的方法，主要包括让服务对象填写问卷以获得实务效果的客观资料，以及服务对象对介入效果的主观感受方面的资料，即社区居民和服务对象参与服务（活动）后的满意度。基线测量方法也是收集介入效果数据时常用的方法。

56. **B** 社区教育可以分为补偿式教育、控制式教育、发展式教育。其中，控制式教育是通过一些宣传教育的活动，重点控制不守公德和秩序的行为。这种教育是以阻止性为主，通常是树立正面的模范去宣传公民应有的态度和表现。

57. **A** 从医患关系的角度看医院社会工作的内容，社会工作者以调解者的身份处理医患关系。尽管医务社会工作者是医疗团队的一员，但其专业价值的要求决定了医务社会工作者需要为患者服务，在医患关系的处理上要充分考虑患者的需求和利益。

58. **B** 医务社会工作者的专业服务既有宏观层面的政策倡导与健康宣传活动，又有中观层面的社区健康和职业健康，还有微观层面的病人照顾等。

59. **B** 精神疾病不仅给患者造成生理和心理的困扰，同时也使患者的社会功能退缩。精神健康服务通常包括心理、社会、康复、医疗服务，由跨学科的医疗团队提供。医务社会工作者可以通过探访、咨询等方法帮助精神疾病患者联系家庭、学校和有关机构，为他们重新回归社会做好各种必要的准备。

60. **C** 本题张女士在术后除了继续进行药物治疗以外，还有重要的一方面就是进行心理治疗。目前张女士的情绪因手术而变得异常焦虑，社会工作者首先要做的就是帮其疏导情绪，减轻焦虑。

61. **AB** 直接介入是指以个人、家庭和小群体为关注对象，针对个人、家庭和小群体采取的行动，重点在于改变家庭或小群体内的人际交往，或改变个人、家庭和小群体与其环境中的个人和社会系统的互动方式。直接介入也指针对服务对象采取的行动以及直接服务的提供。本题小红存在与家人关系比较紧张的困境，与母亲沟通存在困难。针对小红的问题直接介入的策略有：①帮助其学习人际沟通技巧。换位思考母亲的角色。②鼓励服务对象主动与母亲进行交流沟通。

62. **ABCD** 结案的具体方法包括：①在结案前与服务对象回顾一下介入工作的过程，以确定结案的时机是否已经成熟。②提前让服务对象知道结案时间，早些做好心理准备。③在结案阶段社会工作者要逐渐减少与服务对象的接触，提醒服务对象要学会自立。④社会工作者也要估计一些可能破坏改变成果的因素，预防问题的产生，继续提供一些服务，并为服务对象提供能够对他们有帮助的资源网络。⑤安排正式的结案活动，让服务对象分享各自的收获。

63. **ABC** 如果社会工作者单方面制订计划会带来两个问题：一是服务对象没有机会对解决自己的问题做出努力；二是妨碍社会工作者看到服务对象在解决问题过程中的贡献。本题中强调服务对象参与，目的是为服务对象增能。

64. **AE** 评估切合实际需要，评估是为了使社会工作的服务能够切实满足服务对象的需求，帮助他们解决问题。因此，进行评估时要从实际情况出发，选择的评估方法也要与评估目标一致，切实可行，而不是越复杂越好。需要的评估包括两个部分：一是确定目标对象，二是了解目标对象的特征和问题。

65. **BC** 青少年社会工作的主要内容包括三部分：①发展性青少年社会工作，是指能够发展社会资源和青少年潜能，使青少年的生活能力得到增强的社会工作服务。②治疗性的青少年社会工作，是指运用各类专业方法，协助青少年恢复处于崩溃边缘的社会功能。③预防性的青少年社会工作，是指通过社会工作的各类服务，对一些潜在的、阻碍社会功能有效发挥的条件和情景进行早期发现和控制的过程。

66. **AB** 青少年的需要是一个复杂多元的概念，概括如下：接纳自己的身体和容貌，表现符合社会所规范之性别角色期望；个体与同伴发展适当的人际关系；追求个体的情绪独立自主，少依附父母及其他人；自谋其立，寻求经济独立；对未来生涯做准备；发展符合社会期望的认知技能和概念；努力表现负责任的行为与追求理想和抱负；为未来的婚姻和家庭做准备；建立个体的价值体系，符合现实世界的需求。本题 16 岁的小峰患上皮肤病，自信心很低，说明他对自己的身体和容貌非常在意。高考失利，整日躲在家里，不想上学，也不想工作，表明他需要为自己未来的职业生涯做准备。

67. **ACD** 社会网络由正式和非正式支持系统组成。正式的社会系统包括社会工作者、医生、律师和其他专业的助人者，非正式的系统包括家庭、朋友、同事、邻居等。

68. **ABCD** 老年人小组工作的注意事项包括尊重自决权、平衡对小组和个人所负责任、尊重保密权。社会工作者开展服务要遵循保密原则，E 选项实时播放小组进程，有违保密原则，故不恰当。ABCD 选项项均是恰当的做法。

69. **ACD** 针对社会中存在的家庭暴力，应用危机介入的方式对家庭暴力事件的被虐者实施救助，用家庭治疗方法对家庭暴力事件当事人进行辅导。针对妇女暴力的干预原则和策略：①接纳受害妇女描述的问题而不是责怪她们。②尊重受害妇女的人格独立，提升她们的信心。③关注受害妇女的安全。④与受害妇女建立信任、真诚的专业关系。

70. **BC** 针对妇女的生殖健康问题，具体可以通过举办有关讲座、开展学校教育等形式向妇女群众进行生理心理健康、卫生保健、防病健身、优生优育优教等知识的宣传、咨询，提供相关服务。

71. **ABCD** 根据社会康复的内涵，不难找出答案：第二条，保障残疾人生存的权利，使其在住房、食物、婚姻家庭方面得到公平的待遇，有适合其生存的必需条件（D 选项正确）。第五条，大力提倡和实现人道主义精神，消除社会上对残疾人的歧视和偏见，激励残疾人的自强自立精神，建立一种和谐的社会生活环境（B 选项正确）。第七条，帮助残疾人实现经济自立，或提高其经济自立能力，保障其在经济生活中不受歧视（A 选项正确）。第八条，鼓励和促进残疾人参与社会的政治活动，保障其政治权利（C 选项正确）。E 项属于职业康复方法，不正确。

72. **ADE** 在矫正社会工作中个案管理需要注意的问题中，不难找出答案：第二条，要有重点分步骤地制订矫正工作计划（E 选项正确）。第三条，要善于协调多部门、多机构提供整合性的服务（A 选项正确）。第四条，要着眼于矫正对象的潜能发掘和自己解决问题，切忌包办代替（D 选项正确）。C 选项不利于发掘矫正对象潜能和解决问题。B 选项不属于个案管理范畴。

73. **ABDE** 司法判决前的社会工作不仅要针对犯罪嫌疑人的社会工作介入，还要针对犯罪嫌疑人亲友的社会工作介入。本题中社会工作者受法院委托，要客观准确地写出报告，除了与犯罪嫌疑人交谈外，还要与其相关的许多人，如家人、邻居、同学、朋友、同事、警察、受害人等进行交谈。

74. **BCE** 优抚社会工作，是指在优抚领域所开展的社会工作，此项工作将社会工作的知识、技巧、态度以及价值观应用于优抚工作中，以影响优抚对象发挥正常角色功能的社会、心理和环境因素为切入点，介入相关专业的工作，促进优抚对象充分发掘和利用资源，更好地发挥其社会功能，建立并发展积极的社会关系。本案例中老赵开始很难适应从军队干部到平民的角色转换，导致情绪低落，到后来参加老年人互助小组活动，心情逐渐开朗，是社会工作者运用了情绪疏导的办法。在小组中结识很多朋友，结伴去给中小学生讲革命传统故事，有时还去爬山，激发了生活的热情，是社会工作者协助他充分利用和发掘自身和外部的正式和非正式社会支持网络。

75. **ABC** 灾害救助的工作方法包括：①积极介入、紧急转移、保护生命。②寻找资源、安置灾民、维持秩序。③安抚精神、调适心理、重建网络。DE 选项属于灾后重建的工作方法。

76. **AE** 本题主要涉及两方面的知识，一个是家庭成员的问题：如儿子成绩差，经常撒谎逃学。另一个是家庭成员的互动方式：夫妻俩吵架互不相让，儿子把身子缩成一团，转过头，闭上了眼睛。

77. **BCDE** 家庭系统理论认为：①家庭成员的“问题”是由整个家庭的不良沟通交流方式导致的。不能把家庭问题归结为某个或者某些家庭成员导致的，而应把问题放在整个家庭的环境中，故 A 选项错误。②家庭面临的危机既是机会，也是挑战。对“问题”做出回应，同时也会影响家庭中的其他成员，要求其他成员做出相应的调整。如果家庭成员仍旧运用以往无效的问题解决方式，就会加深“问题”。③因“问题”而导致的家庭功能的失调能够有效解决。如果社会工作者能够让整个家庭成员看到“问题”与家庭成员沟通交流方式之间的关联，并且设法打断这样的沟通方式，让家庭成员从相

互责备的互动循环方式中摆脱出来，就能有效解决家庭功能的失调。

78. **ACDE** 家庭行为学习是根据行为学习理论的原理，对家庭中的年轻子女在成长过程中遇到的行为问题进行干预的服务。家庭行为学习要求社会工作者首先与父母建立良好的合作关系（A 选项正确），指导父母亲在孩子做出适应的行为时给予奖励（D 选项正确），而在孩子做出不当的行为时给予惩罚（E 选项正确），并关注父母亲指导孩子学习新的行为方式，改善父母亲与孩子之间的沟通交流（C 选项正确）。

79. **ABD** 根据家庭生命周期理论，本题中小贝夫妻俩处于学前子女家庭阶段，此时的任务和要求是：①学习父亲和母亲的角色；②调整夫妻的关系。

80. **BCD** 服务实施阶段主要开展的工作有预算管理、时间进度管理、服务品质管理、士气激励和提升。预算管理，一方面要记录清楚收入，另一方面要记录清楚支出。服务品质管理是指专业社会工作者对服务的可信度、及时性、保证度、同理心以及设施设备的管理以确保服务的质量。士气激励和提升。包括对提供服务和开展活动的专业社会工作者和志愿者的激励和士气提升，具体方式通过光荣榜等形式表彰。

2015 年社会工作（初级）考试分析与答案解析

社会工作综合能力

试卷中一共 80 道题，教材的每一章均有考题出现。考题所占百分比最高的为第六章；其次是第四章和第五章；所占百分比最低的为第三章。

2015 年社会工作综合能力（初级）考试分析

考题所在章节	所占百分比	总题数	单选题数	多选题数
第一章　社会工作的目标、对象及主要领域	10.00%	8	7	1
第二章　社会工作价值观与专业伦理	8.75%	7	5	2
第三章　人类行为与社会环境	7.50%	6	5	1
第四章　个案工作方法	13.75%	11	8	3
第五章　小组工作方法	13.75%	11	8	3
第六章　社区工作方法	16.25%	13	8	5
第七章　社会工作行政	8.75%	7	6	1
第八章　社会工作研究	8.75%	7	5	2
第九章　社会政策与法规	12.50%	10	8	2
合　　计	100%	80	60	20

1. **B**　社会工作者介入的大多是比较复杂的问题，在解决这些问题的过程中常常既需要社会工作者之间的分工，也需要他们之间的合作，很多时候社会工作者也要与其他人员合作，共同解决服务对象所遇到的比较复杂的问题。因此，多方协同、合作努力解决问题是社会工作的一个特征。
2. **D**　人类发展理论指出，随着人的生物体的成长和变化，人们总在试图克服困难，实现自己的发展目标。这种目标就是要实现人与社会环境的相互协调，使个人和社会都能更好地发挥功能。当一个人或一群人遇到困难时，社会工作者就会施以援手，通过增加知识、学习技能、学习建立人际关系等方式，使个人或群体得到发展，实现自己的人生目标。ABC 选项体现了缓解困难目标。
3. **B**　社会工作就是要促成人与社会环境的良性互动，主要表现为两个方面：一方面，通过解决问题和增强能力使服务对象能应对来自环境的压力和挑战；另一方面，通过调动环境中的资源和改善环境，向服务对象提供更多支持。
4. **A**　治疗者是社会工作者最主要的角色之一。这里的治疗借用了医学的概念，但在内容上却赋予了社会工作的含义，即当某些服务对象因贫困、离婚、吸毒和药物依赖、犯罪和违法行为等原因，而使自己的行为发生偏离时，社会工作者就要帮助服务对象发现自己行为的问题、重塑其行为，以及对他们的行为进行矫正，帮助他们建立正确的行为方式和生活方式。
5. **B**　社会工作者的素质、能力和经验直接影响着社会工作的进程和成效。
6. **A**　社会工作是专业的助人活动，助人方法作为达到助人目的的手段和措施，在服务过程中占有十分重要的地位。专业的助人方法是现代社会工作的核心组成部分，以至于有

相当多的社会工作者认为社会工作最重要的就是一整套助人的方法。专业助人方法是社会工作者的基本功，也是社会工作者区别于一般助人者的明显之处。

7. **A** 治疗型学校社会工作，是针对“问题学生”失常的心理和行为开展的工作，其目的是帮助他们解决问题、正常发展。

8. **C** 社会工作价值观的作用主要体现在保护服务对象的权益；帮助社会工作者解决伦理难题；促进专业的健康发展；促进社会服务机构的能力建设；维护社会正义。

9. **C** 社会工作者应在不违反法律、不妨碍他人正当权益的前提下，保护服务对象的隐私，对在服务过程中获得的信息资料予以保密，但社会工作的价值观或专业伦理不能超越法律的底线。在本题中，服务对象的行为已经触犯了法律法规，因此在本案例中小张应该陪同服务对象向公安部门自首，让服务对象勇敢面对并承担责任。

10. **D** 社会工作者对服务机构有伦理责任。社会工作者主要受雇于各种社会服务机构，在特定的组织环境下开展专业服务。因此，如何处理好与机构的关系，在伦理上把握好责任和义务，是社会工作者专业实践中必须考虑的问题。具体而言，社会工作者对机构的伦理责任主要包括遵守机构规定、落实机构服务宗旨和负责管理个案三个方面。

11. **A** 《社会工作者职业道德指引》规定，社会工作者不得利用与服务对象的专业关系，牟取私人利益或其他不当利益，损害服务对象的合法权益。

12. **D** 社会工作者应该本着以人为本、为服务对象着想和谦和的态度，真诚地对待服务对象的问题和需要，及时地回应，并通过专业服务来满足服务对象的需要。以人为本不仅应体现在社会工作的具体服务实践中，还应体现在社会福利政策的制定和实施实践中。

13. **D** 马斯洛认为人有五种基本需要，依次构成需要的层次，包括生理需要、安全需要、归属与爱的需要、尊重的需要和自我实现的需要。自我实现的需要最高层次的需要，它是指实现个人理想、抱负，发挥个人的最大潜能，完成与自己的能力相称的一切事情的需要，也是一种自我价值得到体现的需要。

14. **C** 中介需要是指那些在所有文化中能够促进身体健康和人的自主的产品、服务、活动和关系的特性，包括有营养的食物和洁净的水、具有保护功能的住房、无害的工作环境、无害的自然环境、适当的保健、童年期的安全、重要的初级关系、环境上的安全、经济上的安全、适当的教育、安全的生育控制与分娩。

15. **C** 由于人类具有很强的能动性，所以人类可以改变自然环境，也可以改变社会环境。如个人独创的行为模式被其他社会成员仿效，并广泛地推行，就可以形成一种新的行为模式。题干给出的社会工作者在社区组织“骑车出游”活动，坚持半年后就形成了新的行为模式。

16. **D** 家长既缺少爱心、耐心，也缺乏责任感，对孩子放任自流构成了放任型家庭教养模式。在放任型的家庭教养模式下，孩子由于得不到必要的指导和正常的约束，会形成缺乏自信、自制力差、不负责任、情绪波动异常、待人处世具有攻击性、易受诱惑、做事权宜敷衍、缺乏理想等心理倾向。

17. **D** 学生的行为会受到学校的校园文化、班级规模、教学模式以及师生关系的影响。校园文化反映了学校的精神风貌，具有强烈的凝聚力和激励作用，良好的校园文化能够提高学生的责任感和主人翁意识，培养集体观念和协作意识，约束规范学生的行为，培养其良好的行为习惯，引导其朝更好的方向发展。教师还要从学校实际情况出发设

计并组织科学的教育教学活动，使学生在自主活动中将外部教育影响主动内化为自己稳定的身心素质。

18. **A** 接纳是指无论服务对象面临什么问题，社会工作者都愿意理解服务对象，不是关注服务对象的问题，而是关心问题背后服务对象的发展要求。

19. **A** “人在情境中”要求社会工作者既需要深入个人的内心，了解他（她）的感受、想法和需求，又需要仔细观察周围环境对他（她）的影响，分析个人适应环境的具体过程。

20. **B** 引导性技巧（旧版教材中为引领性技巧）是社会工作者主动引导服务对象探索自己过往经验的一系列技巧，主要包括澄清、对焦和摘要。本题考查的是澄清的技巧，即社会工作者引导服务对象重新整理模糊不清的经验和感受。

21. **C** 心理社会治疗模式的诊断包括心理动态诊断、缘由诊断和分类诊断。心理动态诊断是对服务对象的人格的各部分之间的互动关系进行评估。缘由诊断则是对服务对象困扰产生、变化的过程进行分析。分类诊断是对服务对象问题的生理、心理和社会三个方面的影响因素做出判断。

22. **A** 当求助对象找到社会工作者，对他说我最近很不顺利，心里很烦时，作为社会工作者首先要做的是，倾听求助对象的要求，初步评估求助对象的问题，与其协商，看他是否愿意成为自己的服务对象，并且与服务对象建立专业合作关系。这个过程就是社会工作通常所说的申请与接案，即接受求助对象的申请，并且将其纳入个案工作的工作程序中。

23. **C** 同理心是社会工作者设身处地体会服务对象的内心感受，理解服务对象的想法和要求。

24. **D** 危机发生之后，服务对象通常处于迷茫、无助、失望的状态中，所以在危机中帮助服务对象的有效方法是给服务对象输入新的希望，让服务对象重新找回行动的动力，这是输入希望原则。

25. **C** 对个人生活的影响而言，危机通常可以划分为普通生活经历的危机和特殊生活经历的危机。普通生活经历的危机是指每个人在成长过程中必然遭遇的困难，如上学、工作、恋爱、结婚、抚养子女、赡养父母及退休等，它们本身就是个人成长的组成部分。特殊生活经历的危机是特殊人群遭遇的困难，如家庭破裂、战争和自然灾害等。

26. **B** 支持小组一般是由具有某一共同性问题的小组组员组成的。通过小组组员彼此之间提供信息、建议、鼓励和情感支持，达到解决某一问题和成员改变的效果。

27. **A** 小组活动只是实现小组工作目标的中介性工具。换言之，小组活动只是小组工作展开的载体之一。组员之间的了解，有助于彼此关系的拉近及共同完成小组任务。因此，社会工作者可以根据组员的个性特征以及小组的类型，设计出有创意性的各种活动，恰当地使用一些游戏的方法，帮助小组组员互相认识，促进组员积极表达，催化相互之间的互动，增进互相理解与支持。

28. **B** 中期转折阶段社会工作者的工作重点在于，通过专业辅导，协调和处理组员之间的竞争及各种可能的冲突，促进小组内部的良性竞争与和谐，推动小组关系走向紧密化。

29. **C** 互动模式旨在通过组员之间、组员与小组及社会环境之间、小组与社会环境之间的互动关系，促使组员在小组这个共同体的相互依存中得到成长，增强组员的社会功能，提升其发展能力。互动模式下的小组工作，焦点在于互动关系及其效果。

30. **C** 发展模式下的小组工作，应坚持贯彻积极参与原则和“使能者”原则。积极参与原则是要协调和鼓励组员在小组活动中，主动表达自己的困惑或对发展的建议，积极分享和学习自我发展的经验。

31. **A** 在小组讨论中，对某些比较内向，或者容易害羞的成员要给予支持，不要逼他发言，而是注意他，投以鼓励的眼光，等他们获得了勇气再发言。对他们的发言，社会工作者可以重复他们的意见，对正确的方面给予积极的鼓励，树立起他们的信心和安全感。

32. **D** 在中期转折阶段，社会工作者可以运用角色扮演的方法，复制或重现类似冲突情境，以增进组员的自我了解和对他人处境的敏感度。AC 选项适用于开始阶段，B 选项适用于后期成熟阶段。

33. **D** 在支持小组中，最重要的是小组组员的关系建构、相互交流和相互支持。社会工作者的任务是，指导和协助小组组员讨论自己生命中的重要事件，表达经历这些事件时的情绪感受，建立互相理解的共同体关系，达到相互支持的目的。

34. **A** 过程目标是指促进社区居民的一般能力发展，如加强社区居民对公民权利和义务的了解，增强居民解决社区问题的能力、信心和技巧，发现和培育社区居民骨干参与社区事务，建立社区内不同群体的合作关系等。

35. **B** 地区发展模式是社会工作者协助社区成员分析问题、发挥其自主性的工作过程，目的是提高他们及地区团体对社区的认同，鼓励他们通过自助和互助解决社区问题。

36. **D** 社会工作者要收集环境发展趋势方面的资料，了解对新计划有影响力的人士和团体，分析他们的利益和需要。此外，还要考虑如何获得财政支持和人力支持，并预测整体环境的改变和发展趋势，了解新计划可能面对的机会、竞争和障碍。

37. **A** 社区照顾模式认为，社区内存在着许多人际关系网络，这些关系网络对社区成员的生活有很大的影响，它可以为人们提供重要的精神、物质、服务方面的支援，如家庭、亲朋好友、邻居提供的关照便是非正式照顾的表现。

38. **C** 经纪人角色主要为服务对象寻找有关的服务，如为弱智儿童寻找特殊学校，协助其接受文化教育；为照顾者小组的活动寻找社区资源，如活动场地；推动照顾者协助服务机构推行服务；向照顾者小组提供财政或社区资源的资料和申请渠道等。

39. **B** 社会工作者可以通过街道办事处、社区居委会了解社区内各类组织情况，包括辖区单位、业主委员会、物业管理公司、社会团体、居民的自助小组和互助小组等，并了解和分析社区内的权力结构。访问社区居民、拜访社区居委会主任、参与社区内的重要会议和活动都是了解社区内权力结构的渠道。

40. **B** 分析社区问题时需要弄清楚问题的范围，以判断问题的大小和严重程度。

41. **C** 居民骨干中相当部分的人缺乏管理知识，依靠热情工作，不懂得权责分工，将许多工作集中在自己身上。这会造成分工不明、权责不清，导致居民骨干之间出现摩擦和工作效率低等情况。社会工作者应加强居民骨干的权责分工意识，让他们认识到只有分工合作，才能做好社区工作。

42. **B** 社会服务策划在社会工作领域的主要形式有战略性策划、方案发展策划、问题解决策划、创新策划。本题考查的是问题解决策划的主要过程：认识现有的问题→界定问题→探索可行的解决方法→认识各种可能的限制→选取解决办法→设计完整的计划→发展评估计划。

43. **C** 服务方案的详细内容包括目标、对象、活动形式、日期、时间、场地、服务程序表、人力分配、财政预算、所需设备、预期困难和应对方法等。服务程序表即对应 C 选项。

44. **D** 志愿者训练首先要让志愿者进一步了解社会服务机构的使命目标、服务对象、内容和运作方式，使志愿者积极地工作，促进机构目标的实现。主要包括知识、技巧和态度三方面的灌输和交流。

45. **C** 本题考查有效的志愿者管理依循八个步骤中的第二个步骤：工作发展与设计。工作发展与设计的重要任务是撰写“志愿服务工作说明书”，帮助志愿者了解工作任务、工作需要的技能、需要完成的工作成果，等等；也可以帮助社会服务机构规范志愿者的工作责任和权利，并作为评估志愿者服务成效和机构志愿服务管理成效的依据。社会工作者小马可根据“志愿工作说明书”来澄清家教志愿服务的目标和要求。

46. **A** 督导者在社会服务机构中是行政科层结构的连接点，行政性督导主要提供“组织的结构性”和“完成工作所需资源的可近性”支持。通过督导引导和说明，新进社会工作者可以明确掌握机构信息、岗位职责、工作规范，这将有助于社会工作者熟悉机构环境和工作环境，降低不确定性引发的压力，协助其尽快整合融入机构中。

47. **D** 协调是将社会服务机构中各部门的活动化为一致性行动的过程，通过发挥团队精神，顺利执行各部门的活动，达到共同目标。

48. **C** 定量研究通过文献回顾和实地探索，归纳提炼出研究问题和研究框架，然后进行研究设计，再依托问卷、量表工具等标准化、系统化工具收集资料，并对所得资料进行统计分析，以发现变量之间的关系；其追求研究资料和研究结论的精确性。

49. **A** 封面信是研究者致被调查者的短信，旨在说明研究者身份、研究的目的和内容、对象选择方法、保密原则，并署明研究机构。封面信位于标题之后，要素明确，语言精练。

50. **A** 封闭式问题的答案必须满足答案的穷尽性和互斥性。其中穷尽性指答案包含所有可能，互斥性指不同答案并不交叉。

51. **D** 问题是问卷的核心所在，有态度、行为和状态三种类型。态度说明对某个议题的看法；行为代表实际行动状况；状态涉及人口社会特征、个人经历及其他信息，如性别、年龄、文化程度、婚姻状况、收入水平等。

52. **A** BD 选项不满足答案的穷尽性，C 选项设计有倾向性。

53. **C** 在社会政策制定过程当中，社会政策制定者对某项社会政策具有直接的、决定性的影响，他们扮演着社会政策“决定者”的角色。相比较而言，尽管社会工作者也是社会政策主体的一个组成部分，但一般说来他们主要扮演的是政策倡导者的角色。

54. **D** 《中华人民共和国老年人权益保障法》规定的赡养内容包括赡养人有义务耕种或者委托他人耕种老年人承包的田地，照管或者委托他人照管老年人的林木和牲畜等，收益归老年人所有。

55. **B** 《关于进一步完善城乡医疗救助制度的意见》提出在切实将城乡低保家庭成员和五保户纳入医疗救助范围的基础上，逐步将其他经济困难家庭人员纳入医疗救助范围，主要包括低收入家庭重病患者以及当地政府规定的其他特殊困难人员。

56. **A** 《中华人民共和国残疾人保障法》规定盲人读物邮件免费寄递。

57. **C** 《中华人民共和国妇女权益保障法》规定，国家保障妇女享有与男子平等的婚姻家

庭权利。其中妇女享有子女监护权。子女监护权指父母双方对未成年子女享有平等的监护权。父亲死亡、丧失行为能力或者有其他情形不能担任未成年子女的监护人的，母亲的监护权任何人不得干涉。

58. **B** 《工伤保险条例》规定，设区的市级劳动能力鉴定委员会应当自收到劳动能力鉴定申请之日起 60 日内做出劳动能力鉴定结论，必要时，做出劳动能力鉴定结论的期限可以延长 30 日。

59. **A** 《中华人民共和国劳动争议调解仲裁法》规定：发生劳动争议，当事人不愿协商、协商不成或者达成和解协议后不履行的，可以向调解组织申请调解；不愿调解、调解不成或者达成调解协议后不履行的，可以向劳动争议仲裁委员会申请仲裁；对仲裁裁决不服的，除该法另有规定的外，可以向人民法院提起诉讼。

60. **D** 根据《失业保险条例》的规定，具备下列条件的失业人员，可以领取失业保险金：一是按照规定参加失业保险，所在单位和本人已按照规定履行缴费义务满 1 年的。二是非因本人意愿中断就业的。三是已办理失业登记，并有求职要求的。

61. **ACD** 小王的服务对象为郑奶奶，即以老年人为对象的专业服务，涉及老年社会工作；郑奶奶参加的是社区的妇女编织小组，因此又涉及社区社会工作和妇女社会工作。

62. **ADE** 社会工作者对服务对象的伦理责任：①对服务对象的承诺/负责；②自我决定；③知情同意；④能力；⑤文化敏感性与多样性；⑥隐私和保密性。该活动人数要限制在 20 人以内，并不是针对所有报名的 50 人，B 选项错误。社会工作者对服务对象的伦理责任之一就是要保护服务对象最佳利益，尊重服务对象的自决，不能替服务对象做决定，C 选项错误。

63. **BCD** A 选项违背了社会工作者应尊重服务对象的自决原则。E 选项错误，因为社会工作者有责任协调服务对象与机构的关系，而不是两者发生冲突时必须遵守机构的规定。

64. **CDE** 6 ~ 7 岁儿童的脑重量已经接近于成年人的水平，E 选项正确。学龄前儿童的语言发展，主要体现在从以表达机能为中心向以思维机能为中心的转换上，A 选项错误。通过在环境中与他人进行互动，自我意识得到发展，B 选项错误。在这一阶段，儿童建立了性别角色判断的标准，取得对同性父母的认同，并形成了对性别角色的偏爱，C 选项正确。学龄前期儿童开始了道德的发展，主要包括道德认识、道德情感和道德行为的发展，D 选项正确。

65. **DE** 大众传媒主要是指报纸、杂志、书籍、广播、电视和互联网等，大众传媒具有传播信息速度快、范围广、影响大等特点。题干中，社会工作者计划通过大众传媒宣传，只有 DE 选项属于大众传播媒介。

66. **ACE** 直接治疗技巧是指直接对服务对象进行辅导、治疗的具体方法，ACE 选项正确；BD 选项是与班主任和教导主任商讨，以及帮助小惠的父母，不属于直接治疗。

67. **ACD** 在与服务对象初次接触时，对于那些立即需要帮助而本机构或者社会工作者无法给予及时必要帮助的服务对象，社会工作者可为其提供转介服务，即通过一些必要的手续把服务对象介绍给其他能够给予及时必要帮助的服务机构或者其他社会工作者。通常只有在以下两种情况下才允许转介：一是服务对象需要解决的问题不属于本机构的服务范围；二是服务对象生活在本机构的服务区域之外。在转介之前需要征得服务对象的同意，并且说明转介的理由。

68. **ABE** 社会工作者扮演的常见专业角色包括使能者、联系人、教育者、倡导者、治疗

者。本题小刘鼓励张先生建立自信，符合使能者。小刘帮助张先生掌握新信息和知识，符合教育者。另外，在为服务对象寻找有关的服务，为照顾者小组的活动寻找社区资源等时，社会工作者还承担着经纪人的角色。

69. **AB** 专注与倾听能有效地传达对组员的尊重和接纳的信息。社会工作者要通过语言的和非语言的专注，让组员感受到自己处在一个比较安全的关系之中，从而鼓励组员自由、放松地表达自己的感受。同时，社会工作者在倾听时要注意组员所说的重点，尤其是一些没有预料到的信息。

70. **BCD** 小组的需求评估是小组工作中最重要的技巧之一。在小组需求评估中，必须考虑的因素有小组的整体需求、组员的需求和小组的环境需求。

71. **ABCD** 后期成熟阶段小组的特点：小组的凝聚力大大增强；组员关系的亲密程度更高；组员对小组充满了信心和希望；小组的关系结构趋于稳定。

72. **ABC** 在社区工作中的资源开发通常涉及人力和资金，尤其是志愿者的招募和活动经费的筹措。招募志愿者时可以通过发布广告、张贴海报、散发宣传单等方式向社区或社会公开招募，也可以通过已有的志愿者或社区团体及组织进行招募。如果活动经费不足，可以采用寻找赞助、私人劝募、公益募款等方式筹措资金，但要注意公益募款应遵守相关的法规。

73. **ACDE** 地区发展模式的实施策略：①促进居民的个人发展，A 选项正确。②团结邻里。社会工作者会建立基层联络网，加强邻里间的沟通，实现邻里关系的改善，D 选项正确。③社区教育。社区教育主要解决的是居民对社区资源不熟悉、社区认同感不强的问题，E 选项正确。另外，居民骨干的培养也是地区发展模式的一个重要任务，C 选项正确。④提供服务和发展资源。⑤社区参与。

74. **ACE** 一般而言，初次与居民的接触宜短不宜长，结束谈话时，一要感谢居民对社会工作者的信任，感谢居民能够付出时间并提供了一些有益的经验和资料；二要总结刚才彼此的谈话，并给予一些积极的反馈；三要留下尾巴，即离开前要告诉居民会进一步联络他，并留下自己和机构的联络方式，鼓励居民主动联系自己。

75. **ABCD** 通常一份方案计划书应包括工作目标、工作内容、工作时间、工作地点、工作人员、服务对象、工作方法、预算、预案等。

76. **ABDE** 对于社会服务机构高层管理者而言，他们在决定是否采用各服务方案时，一般会考虑“经济上是否有效率”“社会上是否接纳”与“政治上的可行性”。具体而言，包括如下一些考虑：这项服务是否符合机构或服务方案的目标和优先次序？机构是否有足够的资源提供这项服务？所提供的服务是否会被服务对象和社区成员接纳？是否可由现在的服务提供者继续给予干预？这项服务是否满足政策的要求，或者这项服务是否是机构所必须推行的？这项服务的可能效益看来比估计的成本更重要吗？能否测量这项服务的服务效果？被选择或批准的项目能否发展成实践计划？在推行这项服务过程中是否有严重的危机存在？

77. **BDE** 问卷调查的质量一般通过几个环节予以控制：①调查过程的督导。在调查员收集资料的过程中，研究者派督导进行同步指导，随时接受调查员的咨询，以保证资料收集的即时质量。②资料回收后的检查。调查员递交问卷后，督导或质量检查员要选择每个调查员一定比例的问卷进行检查和回访，以判断其问卷质量。问卷资料分析前，研究者还应该利用专门软件对所输入的原始资料进行技术检查，以保证准备分析的资

料具有可靠性。

78. **BCD** 个案研究偏重于探讨当前的事件，强调对事件的真相、原因等方面做深入、周详、历史的考察，了解其详细状况、发展过程及与社会环境的联系，提出处理问题的方法。个案研究具有如下几个特点：凸显研究的“对象”维度；手段和资料多元化；研究步骤不甚严格；资料详尽深入，但由于样本很少和对象缺乏代表性，研究发现不能进行推论。

79. **ABCD** 家庭可支配收入是指扣除缴纳的个人所得税及个人按规定缴纳的社会保障性支出后的收入。主要包括工资性收入、家庭经营净（纯）收入、财产性收入、转移性收入，以及其他应当计入家庭收入的项目。

80. **ABDE** 《城市生活无着的流浪乞讨人员救助管理办法》规定，救助站对流浪乞讨人员主要提供以下救助服务：一是提供符合食品卫生要求的食物；二是提供符合基本条件的住处；三是对在站内突发急病的，及时送医院救治；四是帮助与其亲属或者所在单位联系；五是对没有交通费返回其住所地或者所在单位的，提供乘车凭证。

2015 年社会工作（初级）考试分析与答案解析

社会工作实务

试卷中一共 80 道题，教材的每一章均有考题出现。考题所占百分比最高的为第一章，有 9 道题；所占百分比最低的为第十二章和第十四章，均有 3 道题。

2015 年社会工作实务（初级）考试分析

考题所在章节	所占百分比	总题数	单选题数	多选题数
第一章　社会工作实务的通用过程	11.25%	9	6	3
第二章　儿童社会工作	7.50%	6	5	1
第三章　青少年社会工作	7.50%	6	5	1
第四章　老年社会工作	10.00%	8	5	3
第五章　妇女社会工作	6.25%	5	3	2
第六章　残疾人社会工作	5.00%	4	3	1
第七章　矫正社会工作	6.25%	5	3	2
第八章　优抚安置社会工作	7.50%	6	4	2
第九章　社会救助社会工作	5.00%	4	4	0
第十章　家庭社会工作	10.00%	8	6	2
第十一章　学校社会工作	8.75%	7	5	2
第十二章　社区社会工作	3.75%	3	3	0
第十三章　医务社会工作	7.50%	6	5	1
第十四章　企业社会工作	3.75%	3	3	0
合　计	100%	80	60	20

1. A　负责接待的社会工作者所做的工作就是社会工作过程中的第一个阶段，即“接案”。“接案”是社会工作者与潜在服务对象开始接触，了解其需要，帮助其逐渐成为服务对象并接受社会工作服务的过程，也是社会工作者与潜在的服务对象通过沟通达成共同解决问题的初步协议的整个助人过程的开始。

2. **A**　那些尚未使用或接受社会工作者协助和资源帮助，但未来可能需要服务资源和协助的服务对象，即是潜在服务对象。

3. **A**　详细的面谈提纲可以帮助社会工作者厘清工作思路，从而在面谈时有备无患，且能够有序并有效地与服务对象进行沟通，探讨他们的问题，澄清有疑问的地方，以提供切合服务对象需要的服务。因此选择 A，其余三项都是为改善现状的方法提问。

4. **D**　过程评估提供有关服务过程的各种信息，包括工作目标、介入过程、介入行动和介入影响。在介入初期和中期，用于评估的资料包括个案记录、社会工作者和服务对象的叙述资料等。在结束阶段，重在评估是什么因素导致服务对象的改变。本题小王应向督导提供有关服务过程中的介入行动信息。

5. **B**　建立基线的方法有 3 种：一是确定介入的目标，二是选择测量工具，三是对目标行

为进行测量并记录目标行为，此过程也称为基线期。本题 B 选项为基线，可以通过社会工作者后续的服务，看是否将次数降低，来评估服务。

6. **C** 设定目标时应该注意的问题：确定服务对象的需要和问题；向服务对象解释设定目标的目的；共同选择适当的目标；目标陈述要明白易懂，重在促进服务对象的成长；目标要可测量、具有操作性和现实性；与服务对象讨论目标的可行性和可能的利弊；确定目标并决定目标的先后顺序。

7. **B** 儿童的社会心理发展也具有顺序性。从积极人格培养的角度，婴儿时期的儿童需要完成信任人格的培养；幼儿时期的儿童需要完成自主人格的培养；学前阶段的儿童则需要完成勤奋人格的培养。这些社会心理人格的培养，必须在儿童成长发展的某一个阶段完成，这些阶段无法变更顺序。

8. **B** 儿童社会工作的目的包括：①支持性儿童福利义务。②补充性儿童福利服务。③替代性儿童福利服务。④儿童保护服务。这类服务的对象是遭受人为伤害，包括虐待、忽视、剥削和暴力伤害的儿童及其家庭，内容主要包括伤害预防和伤害应对服务。

9. **C** 家庭寄养服务是指社会工作者运用儿童社会工作的专业知识、方法为永久或者临时失去了家庭监护的儿童选择合适的寄养家庭，并完成寄养安置的服务过程。家庭寄养情况下寄养儿童的监护权不变，仍由委托机构承担；儿童户籍仍然在原来的福利机构。家庭寄养为儿童福利机构儿童提供了家庭环境，使其有机会感受家庭生活的氛围。

10. **D** 以家庭为单位进行的服务需要评估，即从儿童成长安全视角进行的家庭监护评估，内容包括儿童健康成长、家长监护能力以及家庭和社区环境 3 个方面。其中儿童成长需要的监测与评估表中包括健康状况、教育状况、情绪和行为培养状况、身份认同的状况、获得建立关系的能力的状况、公共形象呈现的状况、自我照顾的技能 7 个部分，本题只有 D 项符合要求。

11. **C** 寄养家庭培训的具体内容包括 3 个方面：①针对寄养家庭。②针对进入寄养家庭的儿童。③针对寄养家庭的家长。

12. **D** 为调和青少年家庭的亲子关系，亲子并行小组是社会工作者经常运用的服务方法，其基本框架见下表。

家长组	子女组
相互认识，确立目标	相互认识，确立目标
找出聆听的障碍	回归正题的方法
以理性想法改善沟通障碍	成功沟通的要诀
跨组交流，知己知彼	跨组交流，知己知彼
心平气和之道	怎样回应父母的批评
处理冲突的方法和步骤	处理冲突的方法和步骤
跨组练习——处理冲突的方法	跨组练习——处理冲突的方法
总结和检讨	总结和检讨

13. **A** 服务青少年成长发展包括促进青少年的道德发展，开展良好行为习惯，开展包括就业、婚恋、社交等方面的专业服务，能够促进青少年的成长发展。

14. **C** 生涯规划是青少年社会工作的重要内容之一。“生涯选择配合论”的内圈表示个人

的内在世界，外圈表示外在的职业工作世界，箭头表示内圈与外圈可以做怎样的配合。

15. **C** “父母、成人、儿童”自我状态察觉训练方法是一种常用的提高青少年自我察觉能力的方法，分为儿童圈、成人圈、父母圈，通过成员相互沟通过程行为表现，分类提取信息。

16. **B** 社会工作者可以安排他们参观养老机构，帮助老年人及其家人化解因为这一重要生活转变而出现的负面情绪，同时要初步评估老人是否适合入住养老机构，如果入住养老机构的话，需要哪些相关服务；如果不适合养老机构的话，可以有哪些选择和安排。

17. **B** 老年人社区工作方案包括增进老人生命和生活质量的各项服务的规划与传输。它要对社区老人群体的需求做出恰当的评估，为老人提供涉及生活照顾、健康教育、志愿者工作、法律援助、精神健康、出行以及各类涉老信息方面的服务等。本题为加强老年社区服务工作，社会工作者最实际的方法就是招募和组建志愿服务队，为老年人提供服务。

18. **D** 以赫胥社会连接理论中的“参与感”为理论参考，特指花费时间和精力参加传统活动。社会工作者组织青少年参与各类工作、运动、娱乐、教育等社会活动，通过提升青少年的参与感促进青少年正面成长，已经取得了较好的服务成效。

19. **B** 有效动员老年人的社会支持系统要求社会工作者应具有“家庭思维”。照顾老年人的工作会面临许多压力，如照顾关系缺乏互惠性、与社会隔离、照顾工作繁重等。社会工作者可以开办照顾者支持小组，维系住照顾者，给他们提供情绪上的支持和具体的建议，让照顾事宜效率更高，更有收获。

20. **A** 老年人社区照顾的服务内容：咨询与转介、志愿者服务、代际融合、老年教育、老年休闲娱乐、老年就业、收入保障、营养与餐饮、健康照顾与生活安康、心理健康、出行、住房、个案管理、居家照顾、照顾人支持等。需要说明的是，服务方案的落实常常是多方参与的。

21. **D** 利用老年人小组工作方法应该注意的问题：① 尊重自决权。② 平衡对小组和个人所负的责任。③ 尊重保密权。④ 干预小组动力，保护小组成员免受伤害。小组带领者要适时解决小组内的冲突，或者做出解散小组的决定。

22. **A** 婚姻和家庭关系调适：家庭问题，主要表现为夫妻关系、婆媳关系、亲子关系和教育等方面的问题。将婆媳矛盾看成是婆媳个人的素质问题，这样的看法忽视了传统性别制度（从夫居、养儿防老）是导致婆媳容易产生矛盾的深层根源。此外，亲子关系问题也与母亲是照顾孩子的主要责任人直接相关。

23. **C** 健全具有社会性别敏感性的妇女生殖健康的政策：在制定政策的时候首先要有社会性别敏感性，同时在执行的过程中也应该有社会性别敏感性。如计划生育政策中只规定应该计划生育，但没有明确强调男女应该有共同的责任，所以在实际操作过程中，计划生育的主要承担者变成女性，甚至有些地方妇女发展纲要中，明确将女性计划生育的比例作为执行妇女发展纲要的检测指标之一。具有社会性别敏感性的生殖健康政策应该是男女共同承担生育健康的责任和风险，而不仅仅是女性。

24. **B** 传宗接代是性别观念问题，养儿防老是中国现实家庭养老的需要。男孩偏好导致女婴的生命权利被剥夺，涉及女性生命权利的保障问题。

25. **D** 残疾人环境友好权主要指为残疾人享有平等社会生活创造无障碍环境的权利。

26. **A** 开展社区康复的原则：①社会化的工作原则。②低成本、广覆盖的原则。③因地制

宜的原则。社区康复应依据社区的社会背景、经济水平、文化习俗、康复技术资源状况和康复对象需求等实际，因地制宜，采取适合本地的社区康复模式开展工作。社区康复应以社区残疾人康复需求为导向，以社区建设为依托，立足于社区内部资源和力量，从社区实际出发，有针对性地开展康复服务。④因陋就简的原则。⑤因势利导的原则。⑥康复对象及其家庭积极参与的原则。

27. **C** 职业康复是残疾人全面康复中的重要环节，是为残疾人获得并保持适当的职业，使其重新参与社会生活而进行帮助的方式，也是残疾人社会工作的一种特殊方法。其步骤包括：咨询、评估、培训、就业指导。

28. **A** 矫正社会工作者要注意以下几个方面的问题：① 要重视和善于与服务对象建立良好的专业关系；② 要有重点分步骤地制订矫正工作计划；③ 要着眼于服务对象的潜能发掘和自己解决问题，切忌包办代替；④ 要妥善处理为案主保密的原则与维护社会安全的关系。本题社会工作者利用个案管理方法为小伟提供服务，应针对单亲家庭容易对个体成长造成心理影响和家庭中现实的经济状况给予帮助。

29. **B** 矫正服务对象的需要包括：①基本生存条件的保障需要。②教育、就业权益的保障需要。矫正社会工作的目标是帮助服务对象能够通过自身能力来维持其基本生存条件，因此，教育、就业权益的保障显得尤为重要，要通过帮助其接受较好的教育，以及实现有效就业，实现帮助其自新、自强、自立的目标。③正常家庭生活的需要。④再社会化的服务需要。

30. **B** 光荣院社会工作主要是协助干部实现“六个老有”（老有所养、老有所医、老有所教、老有所学、老有所为、老有所乐）的目标；促进社会政策的良性改变，推进接收安置工作稳步进展，促进服务管理水平整体提高。

31. **C** 优抚医院社会工作服务对象的需要主要包括治疗康复需要、基本生存需要、家庭生活需要、社会交往需要、社会尊重需要。由于生理、心理等诸多方面的原因，多数优抚医院社会工作服务对象都没有成家。复员军人老刘就是如此，孤身一人、年老体弱。他们对幸福家庭生活的渴望，往往超出一般常人的想象。因此针对治疗康复后的老刘首要帮助解决的应该是家庭生活的需要。

32. **D** 复员退伍军人的需要主要包括就业权益保障的需要，社会工作者老王积极了解相关政策，帮助退役军人小潘享受创业政策优待，保障了小潘的权益。

33. **D** 军休社会工作中，如何协助服务对象识别自已的非理性信念、重建理性认识、改变负面情绪、树立积极健康的修养观、接受组织安排的现实、主动融入社区和社会，是社会工作者介入的重点、军休干部老李情绪失落的根本原因是认为被当作包袱扔到了地方，这样的非理性信念占据主导地位，因而应当辩识、转变非理性信念。

34. **C** 刑满释放人员服务的内容主要有：①提供住宿场所；②提供就业、就学辅导；③提供生活辅导和医疗保健转介服务；④提供物质援助。涉及小秦使用的交谈方法和语气，最恰当的显而易见。

35. **C** 因为无可抗拒或无力改变的原因而陷入生存困境的个人和家庭，在精神和心理层面都会受到不同程度的伤害，他们可能会封闭自己、缺乏信心，因此也格外需要被尊重。尊重的需求既有来自内部的自我尊重，也有来自外部社会环境的尊重和认可。本题中社会工作者要求申请救助的学生演讲说明贫困情况，再由同学投票认定其受助资格，这违背了尊重的原则，暴露了贫困学生的隐私。

36. **A** 题干中可以看出虽然老李文化低、没有一技之长，但是社会工作者还是为老李介绍了几份工作，然而都被老李以“工作既累又苦，薪水又少”的原因拒接接受，因此首先需要解决的还是老李的自我认知问题。社会工作者要协助救助对象认真分析就业形势和自身的优势与不足，调整自己的认知和心态，以更加务实和乐观的心态积极就业。

37. **B** 特困人员供养中的服务内容包括：①提供基本生活条件。②提供日常生活照料。③提供疾病治疗。④办理丧葬事宜。

38. **A** 在临时救助服务中，社会工作机构或者社会工作者要积极开展外展服务，对于生活陷入困境，无力改变自身状态的人员要给予及时的帮助。本题中老赵对小凯的救助，根据他衣食无着这一项，就可以判断应该首先给予他健康状况的关注。

39. **B** 家庭社会工作服务通常经历 4 个阶段：接触阶段、开始阶段、介入阶段和结束阶段。与受助家庭约定初次会谈的时间和安排是接触阶段的重要任务。在初次家庭会谈中，社会工作者有两项基本任务需要完成：初步评估受助家庭的问题以及与受助家庭成员建立基本信任关系。另外在初次家庭会谈的安排中还需要考虑社会工作者自身的安全。本题属于接触阶段，因此倾听和理解家庭中每个成员的感受是最重要的。

40. **C** 家庭系统理论有 3 个基本的观点：① 家庭成员的问题是由整个家庭不良的沟通交流方式导致的；② 家庭所面临的危机既是机会，也是挑战；③ 因“问题”而导致的家庭功能失调能够得到有效解决。

41. **A** 在家庭结构图中，□表示男性；○表示女性；——表示婚姻关系；—//— 表示离婚关系；—/—表示分居关系；……表示同居关系。家庭结构图的绘制应遵循三项基本原则：一是长辈在上，晚辈在下；二是同辈关系中，年长的在左，年幼的在右；三是夫妻关系中，男的在左，女的在右。

42. **D** 孩子的行为学习与家庭成员之间的互动交流方式是紧密关联的，尤其孩子与父母亲之间的沟通交流，是影响孩子行为学习的重要因素。家庭行为学习要求社会工作者首先与父母亲建立良好的合作关系，在指导孩子学习新行为的同时，鼓励父母亲在孩子做出恰当的行为时给予奖励，对于孩子做出的不当行为则给予惩罚，帮助父母亲指导孩子学习新的行为，改善父母亲与孩子之间的沟通交流。

43. **A** 在家庭干预过程中，社会工作者常用的干预技巧有观察、聚焦、例子使用和再标签等。再标签技巧是指社会工作者帮助受助家庭成员从更为积极的角度界定问题，改变受助家庭成员以往的消极态度和认识，从而促使受助家庭成员产生新的、积极的行为。

44. **B** 见第 40 题解析。

45. **A** 自我效能感影响一个人的感受、思想、行为和做事的毅力。在增强学生的自我效能感方面，学校社会工作的主要内容包括：①培养学生的自尊自信。②挖掘和激发学生的能力。③协助学生订立切实可行的目标。④增强学生的自我效能感。协助学生提升学习方面的自我效能感，包括学习目标、困难或障碍、能力强或弱、提升学习成效的方法、时间管理，了解不同的学习策略，发掘适合个人的学习策略。⑤降低负面自我效能感。

46. **C** 引导学生减少扭曲思想对自我效能感的负面影响，学习识破 4 种常见的扭曲思想，一是“非黑即白”；二是“灰色眼镜”；三是“以偏概全”，使人把个别事件或贬低自我的想法无限放大；四是“透视心意”。

47. **A** 学校社会工作的主要服务对象是学生，影响学生的社会生态系统包括家庭、朋辈群

体、学校、社区等。个案管理不仅要考虑到学生在学校的处境和遇到的问题，还要考虑学生的家庭和所在社区的问题。因此，运用个案管理的方法，能帮助学生厘清生态系统，从全盘入手考虑和解决问题。

48. **C** 对服务系统传输评估可以通过学生及其家庭对其社会支持网络的利用率以及资源与需求对接的程度来判定。

49. **C** 引导学生以正面想法去面对负面情绪，学习以“转换想法”技巧去排除负面感觉和情绪。“转换想法”分为 3 个步骤：一是分辨与判断是否存有非理性想法；二是对非理性想法进行驳斥；三是重建合理想法。

50. **A** 资源整合强调的是社区内各类组织在强调社会分工的同时，通过整合既有资源和争取更多资源，形成功能上的互补与互赖，来达到共同的目标。资源整合包括了社区组织之间协调、合作的过程。协调是指社区内组织和组织间的协调，通过协调过程强调共享工作环境（如场地、设施）、联合决策和行动等；合作是社区内两个或多个组织以及参与者一起共事，彼此形成紧密联系和友好的关系，并建立起互惠措施，来达到共同的目标。

51. **C** 社区参与的层次和形式包括：①告知。②咨询。有关部门除了告诉基层社区、重要利益关系人和相关组织将要进行社区建设或改造的规划和信息，并进一步征求他们的意见，同时也会在规划修订过程中考虑他们提出的意见。③协商。④共同行动。⑤社区居民自治。

52. **D** 布雷德绍提出的 4 种需求类型：①感觉性需求。②表达性需求。③规范性需求，指由专家学者、专业人士、政府行政官员评估而决定的需求。④比较性需求。

53. **A** 社区工作方法是公共卫生服务最常用的方法，通过健康教育、预防接种、0 ~ 6 岁儿童健康管理、孕产妇健康管理、患者健康管理、2 型糖尿病患者健康管理、传染病知识的社区宣传、突发公共卫生事件报告和处理以及卫生监督协管等服务，在社区倡导健康理念。

54. **D** 社会工作者在肿瘤/癌症治疗与舒缓疗护过程中的主要服务内容有：①经济资源协助；②情绪心理辅导；③协调医患沟通；④社会福利咨询；⑤出院安置计划；⑥家属哀伤辅导等。

55. **C** 针对社区精神康复而言，社会工作服务主要包括：①普及精神健康知识；②开展精神疾病患者康复训练；③社区资源链接；④提供咨询；⑤开展转介工作。

56. **A** 本题属于恶性伤医事件，也是近几年来常发生的社会问题，给社会工作者提出了新的解决领域，一般社会工作者遇到此类问题，该做的第一件事情就是安抚施暴者的情绪，争取时间等待警察来解决问题。

57. **B** 社会工作者主要从以下三方面对慢性疾病患者进行个案管理工作：①社会心理评估。②治疗依从性管理。③压力管理。

58. **A** 社会工作者通过为职工提供职业生涯辅导，帮助职工进行自我职业生涯设计，促进职工职业生涯的发展。

59. **D** 企业社会工作者在介入职工的服务时承担着不同的角色。① 咨询辅导者：主要为企业职工就职业和生活问题提供咨询辅导。② 促进者。③ 联结者。④ 调解者。⑤ 教育者。⑥ 协调者。⑦倡导者。

60. **A** 企业社会工作的服务流程一般为需求评估、确定目标、制订计划书，并按计划开展

活动。本题企业职工流失严重，老严首先需要做的就是需求评估。

61. **BCD** 在结案阶段社会工作者要提前告知服务对象结案时间，逐渐减少与服务对象的接触，比如可以减少会面的次数（C 选项正确）、缩短会谈时间（D 选项正确），不要过于突然地结束服务关系，比如拒绝会面（A 选项错误），当然也不宜加强联系（E 选项错误）。结案并不意味着社会工作服务就结束了，社会工作者要在服务结束后的一段时间内定期对服务对象进行回访和跟踪，了解他们的情况和服务需要。跟进过程可以采用的方法有电话跟进（B 选项正确）、个别会面、集体会面、跟进服务对象的社会支持网络等。

62. **ACD** 接案的准备工作包括服务对象资料的准备和拟定初次面谈的提纲。服务对象资料的准备包括事先研读服务对象的资料（D 选项正确），了解其是否接受过服务（A 选项正确）；了解他们的身体和精神健康状况；走访社区，通过服务对象的社会网络来了解服务对象个人和社会处境两方面的情况（C 选项正确）；了解服务对象是否有特殊事项需要谨慎小心处理。

63. **BC** 常见的负面反应包括：①否认。不愿承认已到结案期，避免讨论关于结案的话题。②倒退。回复到以前的状态，以此拖延结案的到来。③依赖。对社会工作者过分依赖。④抱怨。对社会工作者不满意。⑤愤怒。表现为对社会工作者不满，批评、攻击和挑战其他人。⑥讨价还价。当发现没有可能阻止结案时，有些服务对象会寻找理由拖延结案。⑦忧郁。当所有延长结案时间的努力都无效时，有些服务对象会表现得无精打采、失落而无助，对结束专业关系充满焦虑。

64. **ABCE** 儿童友好社区建设包括：① 完善社区基础建设。② 建设安全、益智的儿童游戏场所和设施。③ 健全社区儿童和家庭服务体系。④ 创新社区儿童参与工作机制。

65. **ABC** 罗杰斯（Rogers）的“自我论”中的“自我概念”，可以成为协助青少年开展自我探索的理论基础之一。罗杰斯认为“自我概念”可以涵盖 3 个层面：现实我（是真正的我）、理想我（是希望中的我）及客观我（是别人眼中的我）。

66. **ABDE** 本题可结合社会工作者在机构照顾中扮演的角色表格。

养老机构照顾阶段	服务对象的反应	服务标的	社会工作者的工作和角色
申请和做决定	不情愿	辅导	辅导员
	焦虑、恐惧	研究和评估	研究和评估筛选者
	放弃	物理环境	为服务对象选配适当的机构
	拒绝	经济状况	评估者
	害怕与家人分离	家庭网络	调查者
	压抑	健康	辅导员
	失去自尊	自我照顾能力	
		生活方式	
		宗教信仰	
		教育水平	

67. **BE** 正式支持体系主要由政府的老年工作组织机构和涉老组织机构构成。如我国各级老龄工作委员会及其办事机构，政府办的社会福利院、敬老院、老年公寓、颐养院、

护理院、临终关怀机构、社区老年中心等。

68. **BCD** 倡导的目的就是改变政策、法律和制度。从微观上而言，倡导是为了要满足服务对象的需求；从宏观上来说，倡导就是采取游说、政策建议和运用传媒等方式进行政策建议。B 选项撰写议案提案提交人大和政协属于政策建议，C 选项与有关部门沟通出台有关政策属于改变政策，D 鼓励妇女参加选举属于游说的方式。BCD 正确。

69. **BD** 增能是指一个人感觉有一种自我控制的能力，尊重自己、充满自信并且相信自己有能力改变现状。B 选项和 D 选项，请服务对象参与收集素材和编写剧本，就是一个投入参与、意识提升和醒觉的过程，可以增加服务对象自我控制的感受，从而增强自信。ACE 选项都没有体现服务对象的主动参与，起不到增能的作用。

70. **ACE** 受虐妇女综合征：长期遭受婚姻暴力的妇女具有一些共同的特征，其特征包括低自尊、暴力循环和暴力正常化。

71. **BE** 我国初步建立了三级预防体系：一级预防是指预防致残性伤害和残疾的发生，通过免疫接种、围产期保健、预防性资询、减少暴力、预防交通意外、加强公共场所安全等措施。二级预防是指防止伤害后出现残疾，通过实施残疾早期筛查、定期健康检查、控制危险因素、改变不良生活方式、预防并发症、早期医疗干预、早期康复治疗等措施。三级预防是指防治残疾后出现残障，通过实施康复功能训练、假肢矫形器及辅助功能用品用具、康复资询、支持性医疗及护理、必要的矫形替代性及补偿性手术等措施。

72. **ABCD** 矫正社会工作的主要内容包括司法判决前的服务、监禁场所中的“社会工作”、社区矫正中的“社会工作”以及刑满释放后的“社会工作”4 个方面。此外，针对戒毒人员的社会工作介入，也是矫正社会工作的主要内容之一。

73. **BCDE** 协助处置服务对象及其家庭的问题：①参与入院时的评估，疏导因伤、病、残而引起的心理及情绪方面的问题。②协助处理不良的家庭关系，促进服务对象与其家庭沟通，加强互相支持。③增强对病情或医疗程序的了解与适应，可联合医护人员，采取讲座方式，对有关伤、病、残所引起的心理、生理、社会影响开展宣传教育。④手术或特别治疗之前及之后的心理辅导。⑤纠正不当的行为，如已婚荣誉军人不愿回原籍安置，因婚姻家庭引发的一些问题；复员退伍军人慢性病患者短期重复住院率高或不愿出院的问题。⑥增进与医护人员的沟通，建立适当关系。⑦对遭遇紧急或突发事件的服务对象进行危机介入。本题主要是协助处置服务对象及其家庭的问题。

74. **AC** 为案主保密的原则是社会工作专业价值观的重要体现，即便是本题中的服务对象这样特殊的案主，他们也有与生俱来的尊严，也有权利保全自己的隐私和不受外人干扰的生活空间。

75. **ACDE** 复员退伍军人安置社会工作的内容：①协助服务对象适应新工作和新生活，顺利度过军地转化的过渡期。②协助服务对象充分利用和发掘自身和外部的正式和非正式社会支持网络。③加强协调沟通，推进政府主导、部门协作、社会参与的安置格局形成。④做好信访接待工作，倾听心声、舒缓情绪、提供慰藉。⑤协助搭建信息咨询平台。⑥积极推进社会政策的良性改变。

76. **BE** 从构成要素上看，抗逆力由外部支持因素、内在优势因素以及效能因素三部分组成。内在优势因素包括完美的个人形象感、积极乐观感。完美的个人形象感是指个体对自我具有较强的认同感，能够接纳自我，同时具有高自尊以及高度自我价值感。乐

观感即相信未来是光明和充满希望的。

77. **BD** 生态系统理论也是家庭社会工作经常运用的理论之一，它把家庭放在关系复杂的多重系统中来考察。生态系统理论假设，影响个人发展的环境可分为4个系统：微观系统、中观系统、外部系统及宏观系统。微观系统是指个人直接面对面接触和交往而组成的系统，它对个人的影响最直接、最频繁，构成个人最重要的生活场所。像家庭就是这样的微观系统，是家庭成员成长和发展最重要的生活场所。

78. **ABCD** 本题重点考查的是家庭社会工作之前社会工作者应该做的评估内容，结合题干中的实际情况，主要针对家庭作为一个整体来考察，因此选择ABCD。

79. **ACDE** 培养和强化学生控制与表达情绪能力的主要技巧：辨识自己的情绪，识辨他人的情绪，A选项正确；运用不同的词语和方法表达情绪，D选项正确；对他人的情绪经验有同理心和同情心，C选项正确；了解个人内在情绪与外在表达的必然差异，E选项正确；以健康的方法处理负面情绪；了解情绪交流是建立深厚人际关系的一部分；加强个人对情绪的自我效能感。

80. **ABDE** 本题考查的是糖尿病社会工作，首先要进行需求分析，此外服务内容还包括在医疗适应、在疾病认知、心理情绪支援、家庭支援网络、出院照顾五个方面。A选项评估需要属于需求分析，B选项介绍医疗服务资源属于医疗适应方面的工作，D选项提供护理知识培训属于出院照顾方面的工作，E选项提供关怀和支持属于心理情绪支援和家庭支持网络方面的工作。

2016 年社会工作（初级）考试分析与答案解析

社会工作综合能力

试卷中一共 80 道题，教材的每一章均有考题出现。考题所占百分比最高的为第四章，其次是第五章和第六章，所占百分比最低的为第七章。

2016 年社会工作综合能力（初级）考试分析

考题所在章节	所占百分比	总题数	单选题数	多选题数
第一章　社会工作的目标、对象及主要领域	8.75%	7	6	1
第二章　社会工作价值观与专业伦理	7.50%	6	5	1
第三章　人类行为与社会环境	8.75%	7	5	2
第四章　个案工作方法	18.75%	15	11	4
第五章　小组工作方法	13.75%	11	8	3
第六章　社区工作方法	13.75%	11	8	3
第七章　社会工作行政	6.25%	5	3	2
第八章　社会工作研究	10.00%	8	6	2
第九章　社会政策与法规	12.50%	10	8	2
合　　计	100%	80	60	20

1. **C**　社会工作不是一般的助人活动，而是以困难群体为主要对象的、专业的、职业性的助人活动。它与一般的做好事、志愿服务有所不同。在性质上，它是以服务于困难群体、以利他为目的的职业活动。
2. **A**　专业价值是指社会工作者在从事社会服务时所遵循的理念、指导思想和伦理。社会工作强调平等之爱，要帮助所有有困难、有需要的人。社会工作助人为乐，以帮助人作为自己的职责，在它的所有活动中充满了对人的尊重、对社会生活的热爱。
3. **D**　社会要发展，个人也追求发展。当一个人或一群人遇到困难时，社会工作者就会施以援手，通过增加知识、学习技能、学习建立人际关系等方式，使个人或群体得到发展，实现自己的人生目标。比如，小组工作中有成长小组，就是以成员发展为目标的。
4. **C**　社会资本是在一定社会范围内存在的，人们基于信任、情感、共同体意识而形成的，相互信赖和支持的关系。社会工作以人为本，解决社会问题，通过举办关爱困难群体的公益活动，链接社会资源，可以增加他们的相互信任，促进社会成员之间良好关系的建立，促使社会资本的增加，或使社区的社会资本更加丰厚，有助于建立一个相互关怀的社会。
5. **B**　倡导者角色指社会工作者利用自己的身份和权利倡议机构实行必要的改革，为缺乏资源的服务对象争取更合理的服务，或者动员服务对象一起争取一些合理的资源和服务。
6. **C**　社会工作是做人的工作，社会工作者要有良好的沟通和建立关系的能力。社会工作者要同服务对象建立专业关系，要同机构成员及其他机构建立工作关系，并发展和维护这种关系，以推进社会服务。社会工作者要能够与不同的人打交道，进行有效沟通。

7. D 社会救助社会工作是针对社会救助对象开展的社会服务。在现代社会，社会救助主要由政府承担责任，所以也叫公共救助。社会救助是对因自然、个人及社会等各种原因而导致基本生活陷入困境者的救助，其目的是保障当事人的生命安全和基本权利。

8. A 个别化和非评判原则：社会工作者应充分尊重每个服务对象的个性与人格，充分理解服务对象之间存在的差异。对社会工作者来说，即使是提供同一类的专业服务，他们也要注意将服务对象看作是不同的个体，要充分考虑到个人特质（如年龄、性别、种族、生理－心理状况、文化背景、职业、社会地位、宗教信仰、政治倾向性等）对服务需求和服务模式的潜在影响。

9. **A** 社会工作实践过程中的伦理困境包括保密问题、人情与法制及规定的冲突问题、价值介入与客观性的矛盾、社会工作者的个人利益满足与职业的社会责任之间的冲突、自我决定问题。社会工作者有责任和义务保护服务对象的隐私不受侵害，这也是社会工作伦理的基本原则。但在实践中，这一原则并不容易把握。在不同环境、不同情境下，社会工作者会面对不同对象，处理不同问题，可能涉及不同人际关系和权利关系，并在如何处理个人信息以及如何透露信息等环节上很容易遇到难以决断的局面。

10. C 社会工作实践中强调社会工作者尽力鼓励服务对象自我决定，以发挥服务对象的潜能，使其在自助中获得成长和变化。然而，在一些特定情形下，社会工作者却要面对特殊的服务对象，如因生理、心理和其他原因导致服务对象可能没有能力做决定，难以对自身的处境做出清晰的判断。这时便需要专业社会工作者来代替服务对象做决定。

11. **B** 就社会工作过程而言，社会工作实践的困境主要是如何平衡个人之间、个人与组织、个人与专业以及个人与社会之间的利益关系。而面对伦理难题，社会工作者必须做出适当的决定，处理好复杂情境下人的问题，协调好专业关系，做到关怀、治疗和改变三者目标的统一。社会工作者在服务中应始终秉持正直的原则，坚持服务的导向，以服务对象的利益为第一，妥善处理与服务对象的利益关系，注重公平与正义，不断履行专业伦理的基本规定，以保障服务对象的基本权利和需要。

12. **C** 社会工作者对服务对象负有不可推卸的伦理责任，实践活动必须以服务对象的利益为出发点，专业服务要注重体现尊重、守密和公平。如尊重并保护服务对象最佳利益，尊重服务对象的自决，保密原则，公平合理的收费等。

13. **D** 从内容的角度划分，人类的需要可分为物质需要和精神需要。物质需要是指个体对物（如衣、食、住、行和日常用品）的需要。在物质需要中既包括生理性需要，又包括社会性需要。精神需要是指人对自己的智力、道德和审美等方面的发展条件的需要，如人对学习提高的需要、创造发明的需要、贡献能力的需要、独立自尊的需要等。

14. **B** 家长过分溺爱与严加管束结合，构成支配型家庭教养模式。在这种家庭中，家长在生活方面对子女无微不至，在学习上严加管理。这种模式一方面是过度保护，包揽生活中的一切，一方面又期望过高。这种方式容易使孩子形成怯懦胆小、意志薄弱、既娇且骄、清高孤傲等心理特征。

15. **C** 划分正常行为和偏差行为的常用标准有个体主观体验、统计学标准、社会规范与价值标准和行为适应性标准。在正常情况下，人体维持着生理和心理的平衡状态，人能依照社会生活的需要适应环境和改造环境。因此，正常人的行为符合社会的准则，能根据社会要求和道德规范行事就是适应性行为。如果由于器质或功能的缺陷使个体能力受损，不能按照社会认可的方式行事，致使其行为后果对本人或社会带来不适，则

被认为是偏差行为。这就是行为适应性标准。

16. **B** 青少年的情绪发展比较丰富和强烈，出现两极发展特征，即情绪的内容、强度、稳定性、概括性和深刻性等方面具有两极性。情绪发展的两极性使青少年经常出现反抗情绪，需要加强情绪的自我调节。

17. **B** 家庭成员间人际关系紧张、不和谐，家庭气氛失调，价值导向不一致，便构成了冲突型的家庭教养方式。冲突型教养方式下的孩子易形成缺乏安全感、意志力薄弱、残忍冷酷、撒谎等特征，大多数有激烈的反抗性，出现反社会的倾向。

18. **B** 心理社会治疗模式坚持认为每个人都是有价值的，即使是暂时面临困扰的服务对象，也具有自身有待开发的潜能。心理社会治疗模式的目标就是帮助服务对象发掘自己的潜在能力，促进自身健康地成长。

19. **A** 及时处理原则就是由于危机的意外性强、造成的危害性大，而且时间有限，需要社会工作者及时接案、及时处理，抓住有利的、可改变的时机，尽可能减少对服务对象及其周围他人的伤害。

20. **D** 危机介入模式的运用对社会工作者提出了很高的要求，这也形成了危机介入模式的自身特点：迅速了解服务对象的主要问题、快速做出危险性判断、有效稳定服务对象的情绪及积极协助服务对象解决当前问题。本题中因为赵女士有厌世倾向，所在初次面谈中首先要做危险性评估。

21. **A** 本题中小张热情接待李大爷，作为社会工作者首先要做的是倾听求助对象的要求。在听取李大爷讲述了事情发展的整个过程后，要初步评估求助对象的问题，与有需要的求助对象协商，看他是否愿意成为自己的服务对象，并且与服务对象建立专业合作关系。这个过程就是社会工作通常所说的申请与接案。

22. **B** 随着服务的逐渐推进，社会工作者会遇到多种不同的实际情况，需要根据服务的具体要求扮演不同的专业角色，以推动服务计划的顺利开展。本题中社会工作者小马协助孙大爷联络到社区食堂送餐，并安排社区志愿者老李陪同孙大爷就医。帮助服务对象与拥有资源的服务机构联系，保证了孙大爷能够获得合适的服务。小马在这里扮演了联系人的角色。

23. **D** 支持性技巧是社会工作者借助口头和身体语言让服务对象感受到被理解、被接纳的一系列技术。社会工作者借助友好的视线接触、开放的姿势以及专心的态度关注服务对象的表达。社会工作者在与服务对象的对话交流过程中眼睛看着对方，保持视线的交流；同时，身体略微前倾，就是让服务对象感受到社会工作者的关心和专注。

24. **D** 本题中社会工作者通过直接提问的方式让服务对象面对自己在行为、情感和认识等方面不一致的地方。当服务对象发现自己的行为、情感和认识不一致时，社会工作者通过对质把服务对象的注意力集中在未来可改变的方面，而不是仅仅关注谁的责任。本题社会工作者运用的是个案面谈影响性技巧中的对质技巧。

25. **A** 结案的形式多种多样，最常见的有以下 3 种：一是直接告诉服务对象。在最后一次服务面谈中，社会工作者根据双方商讨的结果直接告诉服务对象需要结束服务。二是延长服务间隔的时间。三是变化联系的方式。

26. **C** 支持小组一般是由具有某一共同性问题的小组组员组成的。通过小组组员彼此之间提供信息、建议、鼓励和情感支持，达到解决某一问题和成员改变的效果。

27. **A** 发展模式强调以人的发展为核心，关注人的社会功能的提升。发展模式关注的焦点

在于小组组员的社会功能而不是有关生理和病理方面的因素，重视的是组员个人潜力的发掘与发挥而不是治疗性辅导。

28. **D** 在确定小组工作的目标时，要遵循以下几个原则：一是目标清楚，可以测量和评估；二是要有明确的时间限定，以便小组组员清楚在什么时间完成什么目标；三是目标要适合小组组员的实际能力；四是具体目标之间的相容性，不能相互冲突；五是目标的表述尽量使用正面的肯定性语言或词汇，以便小组组员明确知道他们需要做的事情，而非强调不该做什么事情。

29. **A** 从第一次聚会起，小组工作就进入了开始的阶段。这一阶段是小组组员之间、社会工作者与小组组员之间关系建构的阶段。这个阶段小组工作的重点在于帮助小组组员之间建立信任关系。

30. **C** 后期成熟阶段是小组工作与活动的理想阶段，这一时期小组的特点主要表现在小组的凝聚力大大增强，达到了小组工作过程的最高点：组员关系的亲密程度更高，对社会工作者的依赖则大大减弱；组员对小组充满了信心和希望，对解决自己的问题充满了信心和希望；小组的关系结构趋于稳定。

31. **C** 在结束阶段，社会工作者的任务主要是处理好组员的离别情绪，帮助组员保持他们获得的小组经验。主要方法有：①模拟练习。模拟现实的生活环境，让组员在小组中练习他们学到的行为规范等。②树立信心。观察组员的变化，鼓励和肯定，让他们对离开小组后的生活充满信心。③寻求支持。帮助组员寻求其家人、社区或周围其他人的支持，以维持在组员身上已经产生的变化。④鼓励独立。鼓励组员独立地完成工作，逐步降低小组对组员的吸引力，以避免其在结束时对小组的过度依赖。⑤跟进服务，如转介、跟进聚会、安排探访等。其中跟进聚会通常安排在小组结束后的两个月后、三个月后或半年后。

32. **C** 沟通与互动技巧是小组工作的基本技巧之一。本题中社会工作者小王设计的“人人都说家乡好”的环节鼓励组员向其他组员介绍自己的家乡，抒发思乡之情，有利于促进组员之间的相互表达。

33. **A** 当一些小组组员垄断小组讨论，或组员的发言太抽象，或小组讨论脱离主题范围时，社会工作者要采取限制的手段来处理小组或小组组员的行为。这里的限制手段包括：工作者用“是不是”的言辞问询其他善于发言的成员或者其他未发言的组员；及时切断话题，给予适时的打岔；也可以限定发言时间，或者调整发言的次序。

34. **B** 地区发展模式的主要特点：较多关注社区共同性问题；注意通过建立社区自主能力来实现社区的重新整合；在地区发展模式中，过程目标的地位和重要性超过任务目标；地区发展模式特别重视居民的参与。

35. **B** 英国学者沃克在对社区照顾进行系统划分时，提出除了“在社区照顾”和“由社区照顾”外，还应包括“对社区照顾”。他认为要成功地进行社区照顾，单靠社区及家人的力量是不够的，为了不至于使这些照顾者被“耗尽”，还需要充足的支援性社区服务辅助，才能使社区照顾持续下去。这些社区服务包括日间医院、日间护理中心、家务助理、康复护士、多元化的老人社区服务中心、暂托服务、关怀访问及定期的电话慰问等。

36. **D** 社区策划模式的实施策略中，社会工作者要评估自己所在社会服务组织的优点和不足，同改变社区的任务相比较，以清楚地确定服务目标、界限自己的工作范围。这就

是自我评估的内容。

37. **B** 每一个社区都有它的发展历史，并在发展过程中形成文化特色。了解社区文化特色主要包括以下几方面：①哪些文化价值、传统或信念是社区重视的，其对社区不同群体的影响又如何。②哪些习俗或者活动是社区居民普遍重视的。本题中选项 B 居民的生活习惯可以体现社区文化特色。

38. **D** 规范性需要是专业人员、行政人员或专家学者依据专业知识和现有规定或规范，所指出的特定需要标准。如民政部颁布的《全国示范城区标准》规定，每个街道都要建有一个 1000 平方米左右的社区服务中心，同时规定了社区服务中心应配备的服务项目。当服务设施与服务项目不符合规定时，就存在规范性需要。

39. **C** 过程评估，顾名思义是对工作过程质与量的评估，重点在于对有关的工作过程进行描述，包括投入的资源和人员配置、一系列工作的优先次序、各个程序的进展状况等。过程评估应该回答以下问题：开展工作的步骤是怎样的？工作中投入了多少人力、物力、财力和时间？这些资源是如何在不同工作部门和工作环节之间分配的？

40. **C** 居民骨干也应受到监督并按照居民的意愿和利益行动，因此社会工作者应积极培养居民骨干的民主意识，多组织居民会议，共同协商处理社区问题。另外，社会工作者也要促进居民骨干对民主原则的全面理解和认同，民主不仅仅是少数服从多数，更包含着充分沟通、理性讨论和尊重少数等内容。

41. **B** 督导者必须成为服务对象与被督导者之间、被督导者与社会服务机构之间、机构内部各部门之间的缓冲器。其任务包括：处理服务对象的申述；接受那些不满被督导者的决策而要求与更高层级谈话的服务对象的申请；保护被督导者，使其不必处理服务对象对其错误决策的强烈情绪；保护被督导者，使其不必承受行政管理者不合理的工作量标准而产生的负担等。本题中督导老丁接见王阿姨并安抚其情绪，承担了处理服务对象申述的任务，督导老丁扮演了缓冲器角色。

42. **D** 社会工作研究对象的视角多元，无论采用什么视角，社会工作研究不外乎涉及一般人士、强势人士或弱势人士的问题和需要。以弱势问题、弱势群体及其相关议题为主要对象，是社会工作研究与其他社会研究的重要区别。

43. **A** 社会工作研究者应该遵守社会研究的伦理。具体而言：不采用欺骗手段获取资料；搜集资料时应该在对方愿意的情况下进行；保持价值中立，不凭个人意志筛选及运用信息；保证被研究者表达意见的权利和机会；不给被研究者带来危险和伤害；对被研究者私人资料予以保密，不随意泄露；研究成果要客观全面地进行公开。

44. **D** 假设演绎法有两个逻辑方向。其一，研究者首先观察事实，进行描述和解释，在总结梳理后上升到理论；然后基于该理论对未知事物进行假设，再通过新的事实进行检验。其二，研究者从理论出发产生假设，再去观察，并对观察经验进行概括，去支持、反对或修改该理论，或提出新理论。

45. **C** 定量研究以实证主义为方法论基础。其基本观点如下：无论是人还是物质都是自然界的一部分，社会研究对象与自然科学研究对象都是纯客观的；社会现象是有规律的；社会研究旨在说明社会现象或规律是什么；自然科学方法适合于社会研究。

46. **D** 根据填答方式，问卷分为自填问卷和访问问卷两种。自填问卷在收集资料时由被调查者填写答案。其问题和答案应用词精准和通俗，题型不能过于复杂，题量适度，版面设计利于激发被调查者的兴趣。访问问卷在收集资料时由访问员向被调查者提问并

记录其回答，适合于被调查者文化水平不高、调查问题较复杂的情况，但不太合适了解敏感问题。

47. **C** 观察法有多种分类方法，根据观察者与被观察者的接触程度，观察分为直接观察和间接观察：前者是观察者进入实地直接了解被研究对象的情况；后者可以是借助某些工具（如单面镜）对被研究对象进行观察，也可以是通过物质痕迹（损蚀物、累积物）或行为标志（无意识现象）了解被研究对象的信息。

48. **D** 政府通过制定和实施各项社会政策，可以为劳动者提供基本的社会保障、医疗和其他各种社会服务，从而降低和避免劳动者在市场经济中的各种风险，起到激励劳动者积极性的作用。同时，企业在此方面也可以有很多的作为，如通过为员工提供补充保险和各种企业福利，可以进一步提高企业职工的凝聚力，提高企业的劳动生产率。

49. **D** 不论在哪种政治体制下，一个政党要稳定其执政地位，首先要有广大民众的支持。因此，各国的执政党都把获得民众支持当作巩固其执政基础的重要保障。

50. **D** 《老年人权益保障法》在第七章“参与社会发展”中规定“国家和社会应当重视、珍惜老年人的知识、技能、经验和优良品德，发挥老年人的专长和作用，保障老年人参与经济、政治、文化和社会生活”。老年人可以通过老年人组织，开展有益身心健康的活动。根据社会需要和可能性，鼓励老年人在自愿和量力的情况下，从事各方面的社会活动。

51. **D** 妇女的劳动权利表现在妇女在岗位录用、薪酬、晋职、晋级、专业技术职务评定等各方面，享有与男子平等的权利。妇女在经期、孕期、产期、哺乳期受特殊保护，任何单位不得以结婚、怀孕、产假、哺乳等原因，辞退女职工、单方解除劳动（聘用）合同或者服务协议。

52. **D** 2012 年修订通过的《老年人权益保障法》第五章“社会优待”，规定老年人应享有社会服务优待。具体为各级人民政府和有关部门应当为老年人及时、便利地领取养老金、结算医疗费和享受其他物质帮助提供条件；在办理涉及老年人权益的重大事项时，应当依法优先办理。

53. **A** 我国《中华人民共和国婚姻法》规定结婚的必备条件：①结婚必须男女双方完全自愿，不许任何一方对他方加以强迫或任何第三者加以干涉。②必须达到法定婚龄。男性不得早于 22 周岁，女性不得早于 20 周岁，晚婚晚育应予鼓励。

54. **C** 《中华人民共和国劳动法》规定，在订立原则上，劳动合同的订立和变更应当遵循平等自愿、协商一致的原则，不得违反法律、法规的规定。在订立形式上，劳动合同应当以书面形式订立。

55. **B** 个案会谈的技巧分支持性技巧、引导性技巧和影响性技巧。本题应用了影响性技巧中的忠告，社会工作者向服务对象指出某些行为的危害性或者必须采取的行为。在提供忠告时，社会工作者可以运用强调的语气，直接指出面临的危害和必须采取的行为，但需要避免强迫服务对象。

56. **A** 督导者要对新进人员进行安置和引导，让他们了解自己在机构中的位置，清楚掌握组织的行政环节、政策和制度等相关资讯，帮助他们在机构的人群网络中找到自己的位置。

57. **D** “在社区照顾”是指将一些服务对象留在社区内并向其提供服务。“在社区照顾”的核心是强调服务的“非机构化”，即将照顾者留在社区内进行照顾，使他们在熟悉的

社区环境中生活，协助他们融入社区生活。

58. **B** 个案工作中心理社会治疗模式可以应用的技巧中，非反思性直接治疗技巧是指社会工作者直接向服务对象提供各种必要的服务，而服务对象只处于被动服从位置的各种辅导技巧。这种辅导技巧不关注是否反映服务对象内心的想法和感受。

59. **C** 国务《关于建立城镇职工基本医疗保险制度的决定》确立的城镇职工基本医疗保险的缴费办法是：基本医疗保险费由用人单位和职工共同缴纳，用人单位缴费率应控制在职工工资总额的 8% 左右，职工缴费率一般为本人工资收入的 2%。随着经济发展，用人单位和职工缴费率可做相应调整。

60. **D** “简单时间线条表”方法是制定社会服务方案的一种方法。需要列明要完成的活动、负责活动的工作人员姓名、活动开始时间和完成时间。

61. **ABCE** 企业社会工作可以运用专业方法，通过心理辅导、开展服务和培训来提高职工的能力，使其更好地适应企业的生产；可以通过改善领导层与职工的沟通及推进参与来改善劳资关系、维护职工的合法权益；也可以通过帮助职工进行职业生涯设计来提高职工的积极性。

62. **ACE** 小张面临的专业伦理难题包括保密问题和自我决定问题。在不同环境、情境下，社会工作者会面对不同对象，处理不同问题，可能涉及不同人际关系和权利关系，并在如何处理个人信息以及如何透露信息等环节上很容易遇到难以决断的局面。本题中小张就遇到了保密问题，故选 AC 选项。自我决定方面，社会工作实践中强调社会工作者尽力鼓励服务对象自我决定，然而，在一些特定情形下，社会工作者却要面对特殊的服务对象，如因生理、心理和其他原因，他们可能没有能力做决定，难以对自身的处境做出清晰的判断。这时便需要专业社会工作者来代替服务对象做决定。E 选项就属于自我决定问题。

63. **ACE** 本题小李在学业和创业之间存在一定的认知误区，又与父母意见不合，不听父母的劝阻。在社会工作者的介入中，要促使小王做冷静、理智和创造性的思考，帮助其调整心态，对学业和创业有更清晰的认识，准确定位自己的职业发展目标，做出更合理的人生规划。还要促成小王与父母加强沟通，化解亲子关系的矛盾，促进双方真实内心的表达，找到最佳的处理办法。

64. **CDE** 中年阶段的主要特征：①生理发展，女性在 50 岁左右经历更年期，男性的更年期则要晚一些。更年期会导致情绪波动、性格改变、烦躁易怒、消沉抑郁等一系列行为问题。②心理发展，个体的固定智力继续上升，流动智力缓慢下降；智力技巧保持相对稳定，实用智力不断增长。由于长期的学习、反思和积累，中年人能熟练处理各种社会关系，解决问题更加充满智慧。③社会学发展，情感趋于深沉稳定，性格也完全定型，意志成熟坚毅，情感控制能力加强，道德感和理智感上升；婚姻中责任感已经超越情感，婚姻更加务实；处于事业成败的关键期，中年人在事业、地位和财富上基本达到人生的巅峰。

65. **ACE** 社会工作者针对校园欺负问题可以在不同层面进行干预工作。一是针对学校进行干预工作。社会工作者应联络学校各有关部门，分别就学校中各子系统的干预对象制订特定的干预方案，并建立监测评估体系。社会工作者应协助学校管理者推行校园文化建设，在学校树立无欺负的良好风气，并制定惩戒制度。社会工作者还可以指导教师在班级内定期开展反欺负行为的教育活动，培养儿童正确的交往观念和自我保护

意识。二是针对受欺负者、欺负者和旁观者开展的个体干预，应对欺负的原因、特点和后果进行评估与诊断，制订可行的干预方案。三是针对家庭开展干预工作。

66. **CD** 专业关系建立的成功与否将直接影响服务对象进一步寻求服务机构帮助的动力和信心。社会工作者在与服务对象的初次沟通协商过程中应专注聆听服务对象的困扰，注意运用简洁明了的语句表达自己的同理和接纳，避免将求助对象界定为有问题的人。另外，社会工作者也要充分尊重求助对象自己的意见，让求助对象自己决定是否接受机构的专业服务。

67. **ABDE** 在结案处置阶段，社会工作者需要做好 4 项工作：一是预先告知服务对象，让服务对象对服务结束做好准备；二是巩固服务对象在已经开展的服务工作中获得的改变和进步，B 选项正确；三是与服务对象一起进一步探讨影响问题解决的因素，为服务对象结案之后独立面对问题做好准备，DE 选项正确；四是鼓励服务对象表达结案时的情绪，与服务对象一起探讨结案后的跟进服务，A 选项正确。

68. **ABDE** 社会工作者在制订工作目标时，应尽可能做到目标清晰易懂而且现实。最好以服务对象希望实现的具体行为作为标准，而且还需要根据服务对象的实际生活状况和能力制订明确的完成任务的时间表，以保证工作目标明确、现实。具体而言，服务目标的制订需要符合以下几点：可观察、可测量、积极正向。

69. **ABE** 组员自评有三方面的内容：一是参与小组的目标是否达成，如带来了哪些个人的改善；二是参加小组过程的感受如何；三是小组的效能如何。

70. **ACE** 小组工作中，专注与倾听能有效地传达对组员的尊重和接纳的信息。社会工作者可以有选择地适当自我表露，将亲身经历、体会、态度和感受向组员坦白，传递真诚，让组员感受到被信任。对组员发言中可能是散乱表达的信息，社会工作者要及时地帮助小结。BD 选项属于促进组员沟通的技巧。

71. **ADE** 社会工作者要致力于营造信任的小组气氛：①主动与组员沟通，建立信任关系。可以运用同理心，站在组员的角度考虑问题，倾听他们的问题，并做出真诚有效的回应。②创造机会让组员表达自己的想法，通过组员间的相互回馈和关怀自然地产生信任。③寻找并强调组员之间的相似性。可以邀请组员分享人生经验或感兴趣的事情等，当组员发现彼此之间存在相似性时，小组的凝聚力就开始产生了。④澄清组员之间可能的误解。⑤培养组员积极倾听他人意见的良好习惯。

72. **ABCE** 社区照顾模式的实施策略①在社区照顾，核心是强调服务的“非机构化”，即将照顾者放回社区内进行照顾，在他们熟悉的社区环境中生活，协助他们融入社区生活（E 选项正确）。②由社区照顾，核心是强调动员社区的资源，发动在社区内的亲戚、朋友和邻里协助提供照顾（B 选项正确）。如以社区为本的康复计划，目的是用低廉而非专业的康复服务取代集中化和机构化的昂贵方式（D 选项错误）。③对社区照顾，为了不至于使这些照顾者被“耗尽”，还需要充足的支援性社区服务辅助，才能使社区照顾持续下去（A 选项正确）。④整合式社区照顾，只有将正式照顾和非正式照顾相结合，形成对服务对象的社会支持网络，社区照顾才能得以顺利实施（C 选项正确）。

73. **BCDE** 作为一种工作方法，社区工作与个案工作和小组工作相比有其独特性，具体表现在以下几方面：①分析问题的视角更加趋于结构取向；②介入问题的层面更为宏观；③具有政治性；④富有批判和反思精神。

74. **BCD** 主持会议的主要技巧如下：提问和邀请发言；进一步说明和转述；聚焦；摘要、

综合和总结；关注、赞赏和鼓励。

75. **ABC** 有效的志愿者管理应该依循 8 个步骤：需要评估与方案规划、工作发展与设计、招募、面谈与签约、迎新说明与训练、督导与激励、奖励表扬、评估。

76. **ABE** 机构要想从政府、基金会获得经费支持，在项目申请书中要说明以下内容：向政府或基金会申请这笔经费支持的意义，其用途要符合社会福利或社会公益目标，符合政府或基金会的资助目标；说明资助的重要性，即这笔资助对于项目对象的必要性；说明资助额及申请这一数量资助的原因，需要列出较细致的项目预算；要说明怎样将这笔资助运用于机构的服务；要说明使用这笔资助可能达到的预期效果；要说明使用这笔资助的社会交代的方法。

77. **BC** 问题是问卷的核心所在，有态度、行为和状态三种类型。态度说明对某个议题的看法，如“你对 XY 社工师事务所提供的服务满意吗”；行为代表实际行动状况，如“过去一星期你去过网吧几次”；状态涉及人口社会特征、个人经历及其他信息，如性别、年龄、文化程度、婚姻状况、收入水平等。本题中，AD 选项属于状态，BC 选项属于行为，E 选项属于态度。

78. **ACDE** 个案研究适用于了解研究对象各方面的状况，进而对其有全面和深入的认识；有助于澄清概念和确定变量，从而有利于做进一步实证研究；有助于进行探索性研究，发现重要的变项以及提供有用的范畴，从而拟定假设或建立理论；由于资料广泛深入，本法有利于客观、深入、准确地把握研究对象的问题、需要及其原因机制，有利于提出有效和具体的处理办法或解题方案。个案研究依托分析性概括，彰显了其辅助理论建构的重要力量。

79. **BCE** ①《工伤保险条例》规定，职工有下列情形之一的，应当认定为工伤：一是在工作时间和工作场所内，因工作原因受到事故伤害的；二是工作时间前后在工作场所内，从事与工作有关的预备性或者收尾性工作受到事故伤害的；三是在工作时间和工作场所内，因履行工作职责受到暴力等意外伤害的；四是患职业病的；五是因工外出期间，由于工作原因受到伤害或者发生事故下落不明的；六是在上下班途中，受到非本人主要责任的交通事故或者城市轨道、客运轮渡、火车事故伤害的；七是法律、行政法规规定应当认定为工伤的其他情形。②《工伤保险条例》规定，职工有下列情形之一的，视同工伤：一是在工作时间和工作岗位，突发疾病死亡或者在 48 小时之内经抢救无效死亡的；二是在抢险救灾等维护国家利益、公共利益活动中受到伤害的；三是职工原在军队服役，因战、因公负伤致残，已取得革命伤残军人证，到用人单位后旧伤复发的。

80. **BCE** 根据《残疾人保障法》规定，地方各级人民政府对无劳动能力、无扶养人或者扶养人不具有扶养能力、无生活来源的“三无”残疾人，按照规定予以供养。

2016 年社会工作（初级）考试分析与答案解析

社会工作实务

试卷中一共 80 道题，教材的每一章均有考题出现。考题所占百分比较高的为第一章、第四章和第五章；所占百分比最低的为第十章。

2016 年社会工作实务（初级）考试分析

考题所在章节	所占百分比	总题数	单选题数	多选题数
第一章　社会工作实务的通用过程	11.25%	9	6	3
第二章　儿童社会工作	8.75%	7	5	2
第三章　青少年社会工作	7.50%	6	5	1
第四章　老年社会工作	10.00%	8	6	2
第五章　妇女社会工作	10.00%	8	7	1
第六章　残疾人社会工作	7.50%	6	5	1
第七章　矫正社会工作	6.25%	5	5	0
第八章　优抚安置社会工作	7.50%	6	4	2
第九章　社会救助社会工作	6.25%	5	2	3
第十章　家庭社会工作	1.25%	1	1	0
第十一章　学校社会工作	7.50%	6	5	1
第十二章　社区社会工作	6.25%	5	2	3
第十三章　医务社会工作	5.00%	4	3	1
第十四章　企业社会工作	5.00%	4	4	0
合　　计	100%	80	60	20

1. **AC**　“接案”是社会工作助人活动的开端，是社会工作者与潜在服务对象开始接触，了解其需要，帮助其逐渐成为服务对象并接受社会工作服务的过程，也是社会工作者与潜在的服务对象通过沟通达成共同解决问题初步协议的整个助人过程的开始。
2. **B**　尚未使用或接受社会工作者协助和资源帮助，但未来可能需要服务资源和协助的服务对象，即潜在服务对象。
3. **D**　社会工作者在与服务对象的会谈中，要引导服务对象将感受具体化。本题中通过丈夫具体的行为表现帮助王女士寻找到丈夫对其冷淡的根源。
4. **B**　通过帮助王女士发现生活中积极的方面和生活的意义，帮助其重构生活的信心，从而促进其保持良好的心态和平稳的情绪，达到解决问题、正常生活的目的。
5. **C**　在结案时，服务对象出现一些负面反应是比较常见的，如否认、倒退、抱怨、愤怒、讨价还价、忧郁等反应。小郑的这种表现属于结案时对社会工作者的过分依赖，当社会工作者与其的专业关系即将终止时，其内心产生“分离焦虑”等感受，这时需要社会工作者认真倾听，表示理解其感受，减轻其负面情绪，以促成顺利结案。
6. **D**　亲职辅导是指为根据家长需要提供的如何做好父母的指导和教育工作。社会工作者

为存在育儿困扰的年轻家长提供亲职辅导，帮助其提高与子女之间的沟通和交流质量，提升亲子关系质量，解决其育儿困扰。

7. **B** 偏远农村社区在儿童教育方面较为落后，不利于儿童的发展，社会工作者在当地设立社区儿童中心，有利于弥补儿童教育和智力开发等方面的不足。

8. **B** 儿童社会工作的价值理念是儿童权利的保护和实现。儿童的自我保护能力差，意味着儿童社会工作者在开展实务的过程中，需要将儿童权利与一般性社会工作价值理念进行有机结合，一切都需要以儿童为中心，以满足儿童需要，促进儿童权利的实现为最高指导原则。

9. **C** 以家庭为中心的方法的实务原则第四条，即凡有可能，家庭应获得服务以保持儿童在家庭中生活，避免发生亲子隔离创伤。依据上述原则，儿童社会工作者在服务过程中，以家庭为单位进行的服务需要评估，即从儿童成长安全视角进行家庭监护评估，内容包括儿童健康成长、家长监护能力以及家庭和社区环境 3 个方面。

10. **A** 生存的需要包括生命存在的需要和社会存在的需要两个方面。保证儿童生存的需要是最为重要的前提。

11. **B** 父母式的自我状态是指，个人内化了父母或父母型人物的思想观念、行为表现、语言表达及态度等而形成，其行为特征多属指使性的、权威的、命令的、谩骂的或批评的。

12. **D** 使用“我—讯息”即训练父母以我开头来传达讯息与子女沟通。

13. **C** 亲子平行小组是社会工作者经常用到的服务方法，它可以定义为两个分开但同时进行的小组，通过联合活动，如实践练习、互相配合的小组内容和进度、联组活动等，从而改善亲子的关系。

14. **C** Wood 认为生涯规划的先决条件是必须要先对自己有充分的认识与了解，包括自己的能力、兴趣、人格和需求与价值观等。根据图 1 不难看出，对于兴趣爱好的探索，属于职业的分类和内容。

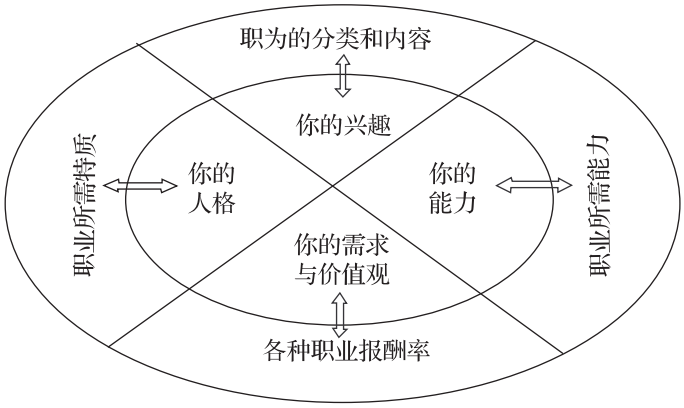


图1 Wood的“生涯选择配合论”

15. **B** 老年人需要安全宜居的家庭氛围和社区环境。

16. **B** 有关老年人智力功能的一个最重要的发现是，老年人所处的运用认知技能的环境十分重要。老年人会在陌生的环境中很快丧失认知功能，诸如专门的老人设施或护理院，

而在熟悉的环境中这种情况就不常见。对许多老年人来说，记东西的能力并没有随着年老而有太多损伤，但处理形成记忆的信息的能力却有了改变。知觉速度下降，处理信息的速度要比年轻时慢。

17. **C** 工作倦怠是指社会工作者长期做某些服务对象的工作，如患老年痴呆症的服务对象的工作，可能会感到倦怠，觉得自己的工作没有价值。社会作者应当敏锐地体察自己的情绪状态，及早发现工作耗竭的征兆，并采取减压措施。

18. **B** 老年社会工作者在做显示出自杀倾向的老年人的工作时要担当先行预防者的角色，把工作聚焦在当前促使老人结束生命的危机上。社会工作者首先要清除眼前的危险，如储存的药物。

19. **A** 评估要特别注意平衡好老人自立与依赖他人的需要，防止老人不惜代价保持自立，让自身生活充满风险或生存、生活受到损害。

20. **B** 我国目前已基本形成了以《中华人民共和国宪法》为依据，以《中华人民共和国妇女权益保障法》为主体，包括《中华人民共和国劳动法》《女职工劳动保护规定》《女职工禁忌劳动范围的规定》《关于女职工生育待遇若干问题的通知》等法律法规在内的关于女性工作权利的法律保障体系，妇女“四期”特殊保护的需要得到法律保障。

21. **A** 社会性别是指在一个特定社会中形成的对有关男性和女性的群体特征、角色、活动及责任等的观念。社会性别是由后天社会建构而成的，在个人的社会化中以及社会制度中得到传递和巩固，它是一种社会关系，同时也是一种权力关系。社会性别是在人们的社会化过程中形成的，通过接受教育，男性和女性分别学习如何按照社会关于不同性别的要求和观念来规范自己的行为，以符合社会对有关男人和女人角色的定型。社会性别社会化的过程深深影响了女孩和男孩以及女人和男人和行为、态度和技能。

22. **C** 依据性别视角的妇女社会工作理念，父亲的职责和母亲的职责同样重要，都需要训练。由于传统的社会性别分工，母亲担负着重要的养育子女的任务。当孩子教育出现问题的时候，家庭和社会将责任归因于母亲角色的不当或者母亲素质不高，性别敏感性的妇女社会工作重点不在指导女性当好一个母亲的技巧上，不加重母亲的责任和负疚感，而要强调父亲的参与和家人的配合，重视父亲在亲子关系、儿童教育中所承担的责任。

23. **C** 妇女生殖健康干预的主要服务策略：①健全具有社会性别敏感性的妇女生殖健康的政策。②建立“以社区为基础，以妇女为中心”的服务策略。③建立妇女定期生殖健康检查的制度。

24. **D** 妇女增能的干预方法包括：透明化、鼓励和肯定、权利分析、意识醒觉、倡导政策改变。意识醒觉是指通过阅读、小组讨论、经验分享以及观看影片等方式观察和了解妇女的弱势社会地位，为进一步改变建立必要的思想基础。

25. **D** 残疾人环境友好权主要指为残疾人享有平等社会生活创造无障碍环境的权利。

26. **B** 职业康复是指通过一系列措施，稳定且合理地解决残疾人的就业问题，包括提供职业服务，如职业咨询、职业评估、职业指导、职业训练和有选择地安置工作等。

27. **D** 从中观层面介入残疾人社会工作的功能：①推动残疾人组织和为残疾人服务的社会组织的发展。②推动社区性残疾人社会支持系统的发展，是一项动用社区资源的创新性服务方式。

28. **C** 老年人的问题常常错综复杂，社会工作者通过个案管理的工作方式，为老年人提供

多种服务才能满足其需求，而满足这些需求常常需要跟不同的部门和人员打交道，做出统筹安排，才能获得最佳效果。

29. **C** 社会责任理论强调无论先天性残疾还是后天性残疾都是社会因素造成的，因此单位作为社会因素在老王的致残工程中必然存在一定的失误。

30. **A** 本题考查的是社会工作服务对象再社会化的服务需要，即矫正社会工作通过矫正计划措施的实施，促进服务对象恢复和重建其严重缺失的社会功能，成为社会正常的成员。本题中社会工作围绕的就是帮助矫正对象提升人际交往能力、重新适应社会生活，即再社会化。

31. **A** 小王在得知感染艾滋病后，产生了严重的负面情绪，导致精神崩溃，社会表达能力丧失，因此小林应以健康的方法处理负面情绪，加强小王对情绪的自我效能感。

32. **B** 优势视角理论相信每一个人都有“优点”都有向健康方向发展的潜能，即便是曾经违法犯罪的矫正对象也如此。优势视角下的矫正社会工作是一种策略性的弱化服务对象的问题，是更多地关注服务对象的优势和潜能的社会工作实践的理论视角。

33. **A** 针对涉毒人员的社会工作应充分利用社区资源，协调各方力量帮助涉毒人员戒毒和康复，并教育动员其远离毒品、健康生活。

34. **A** 认知重构指社会工作者与服务对象一道将错误的或非理性的认知变为可接受的、准确的认知来降低当前问题。

35. **A** 社会工作者可以运用人生回顾干预措施为张大爷提供回顾一生经历的机会，找到跟自己及他人和解、获得心灵安宁的方法，从而重新认识生活、接纳自己，达到身、心、灵的和谐。

36. **C** 小组末期准备的具体内容：为组员介绍就业信息查询途径、就业咨询网站，链接职业培训资源，让他们可以接受更为全面系统、有针对性的职业教育；邀请职业介绍师为组员讲授择业技巧，包括简历设计、笔试方法、面试技巧等方面；开展组内角色扮演，通过组员之间的演练，了解自我、认识现实、寻找差距、寻求突破，完善组员的职业准备工作；借助高科技新媒介，协助建立 QQ 群、微信群等“网络群”，加强同辈群体支持，促进信息分享、情感沟通、问题解决。

37. **B** 返回社区后，首先要协助小王掌握可及的社区康复资源，并为小王建立特困人员的健康档案，了解他的身体健康状况，定时进行康复和救治。联系社区医院或者专门机构为特困人员定期体检。

38. **D** 社区参与的形式包括告知、咨询、协商、共同行动和社区居民自治。共同行动是指在决策过程中，社区建设或改造的规划由大家共同决策，并在决策过程中分配任务，让大家共同分担执行责任，形成分工与合作。

39. **D** 社会工作者要为低保家庭创造参与社区活动的机会，可通过看护“四点半课堂”的孩子，上门探访独居老人，促进其社会融入。

40. **C** 危机干预的步骤之一是“确保服务对象的生命安全”，指的是社会工作者开展救助的时候，最主要和需优先考虑的是要确保服务对象的安全，包括降低服务对象自己以及对他人身体和心理可能存在的潜在伤害。

41. **C** 根据我国法律法规规定，企业福利包括各项社会保险和补充的保险；各项职工现金补助、实物福利项目与服务；培训与教育经费；工会活动经费；劳动保护与职业安全卫生经费等。

42. **A** 以学生为主，要体现学生在小组辅导活动中的主动性，本题 BCD 选项中的学生都是被动的参与者，因此排除。

43. **D** 家庭暴力的干预是针对家庭中的暴力现象而开展的服务活动，通常涉及妇女儿童权益的保护，如妇女权益的援助、妇女平等意识的提升等。此外，还包括对家庭施暴者的心理辅导等内容，如男性的愤怒情绪控制小组，就是帮助家庭施暴者学习控制自己的情绪，改善冲突处理的方式。

44. **C** 在子女独立家庭阶段，家庭成员的任务和要求：①为子女独立生活做准备。②接纳和增强子女追求自立的要求。

45. **D** 自我效能感影响一个人的感受、思想、行为和做事的毅力。降低负面自我效能感，引导学生减少扭曲思想对自我效能感的负面影响，就要学习识破 4 种常见的扭曲思想。一是“非黑即白”：用是或不是这样“绝对”的思想影响人；二是“灰色眼镜”：使人看一件事情时只着眼于负面或令人感到沮丧的地方，而忽略其他好的方面；三是“以偏概全”：使人把个别事件或贬低自我的想法无限放大；四是“透视心意”：使人单凭直觉猜测别人的想法和用心，还信以为真。

46. **B** 以“转换想法”技巧去排除负面感觉和情绪分为 3 个步骤：①分辨与判断是否存有非理性想法。②对非理性想法进行驳斥。③重建合理想法。

47. **A** BC 选项都不能避免学生形成“参加小组都是差生”的印象。D 选项不符合小组工作按需开展的原则。

48. **D** 接案面谈首先的任务是界定服务对象的问题，通过询问服务对象自己对问题的看法开始界定问题，可以让社会工作者了解服务对象希望改变的是什么。

49. **B** 妇女社会工作目标包括：① 直接目标，即缓解压力和宣泄情绪；重塑自信，提升对自我的认知；解决妇女的实际困难和需要；② 中间目标，即协助妇女重新界定妇女问题，认识到“个人的即政治的”；提升性别意识，促进自省、自信和自我认同；建立妇女的支持小组，减少成员的孤独感；③ 最终目标，即重新构建权利关系；建立妇女网络与网络之间的链接；倡导和建立全社会的性别公正和公平的意识和制度。三个目标层次之间是递进的逻辑关系，而不是割裂的，它们显示了解决问题的不同层面。

50. **B** 老年人社区照顾的服务内容：咨询与转介、志愿者服务、代际融合、老年教育、老年休闲娱乐、老年就业、收入保障、营养与餐饮、健康照顾与生活安康、心理健康、出行、住房、个案管理、居家照顾、照顾人支持等。

51. **D** 再社会化的服务需要是矫正社会工作通过矫正计划措施的实施，促进服务对象恢复和重建其严重缺失的社会功能，成为社会正常的成员。

52. **A** 参与各种会议需要具备有关开会的知识和参与讨论的技巧，如果社区居民没有参与经验，又缺乏有关的组织技巧及决策的相关知识等，就会阻碍其参与社区事务。

53. **D** 针对部分复员退伍军人存在压力的情况，社会工作者首先要为他们提供心理辅导，提高其适应社会的能力。

54. **D** 有学者将青少年按文化分成四种类型：① 正直青年，指那些循规蹈矩的青少年，他们似乎不需要经历什么冲击或反叛行为便可过渡至成年期。② 问题青年，指那些有越轨行为甚至犯罪倾向的青少年。他们不守纪律，爱游荡、性滥交、吸毒、惹是生非的行为被视为社会问题。③ 文化叛逆青年，这类青少年不甘平凡，喜欢标新立异，追求独特的文化或生活品味，建立自己的一套生活方式。④政治偏激青年，他们好打抱

不平，认同并采取激进的行动，以追求某些理想或社会取向。

55. **D** 社会工作者的角色在宏观层面主要指在政策服务方面的角色，包括行政者、推动者和研究者。ABC 选项都是微观层面的做法。

56. **D** 社会工作者在纾缓疗护的过程中的主要服务内容：①经济资源协助。②情绪心理辅导。③协调医患沟通。④社会福利咨询。⑤出院安置计划。⑥家属哀伤辅导等。

57. **D** 从医患关系的角度看，医务社会工作的内容包括：①以调解者的身份处理医患关系。②搭建医生与患者之间沟通的桥梁。解决医患关系首先需要通过建立医务社会工作制度设立专门的医务社会工作岗位和职务，让社会工作专业人员从事与患者沟通交流、心理辅导、健康教育等工作，建立和谐的医患关系。

58. **B** 企业社会工作力求为职工创造条件和营造环境，使职工工作与生活更有幸福感。企业社会工作关注职工的婚姻家庭、职工在工作以外的生活、女职工的特殊权益、职工的家庭成员、职工生活中的不便和困难等。

59. **C** 企业小组工作过程包括需求评估、确定目标、招募组员、制订小组计划书并按计划开展小组活动。

60. **B** 支持小组的主要目标是协助成员应对充满压力的生活事件，并恢复原有的应对能力。在企业社会工作实务开展中，常见的支持小组有为失恋的员工、单亲母亲、患某类疾病的职工组成的支持小组，为尚不能适应新环境的新入职职工、岗位调整或下岗职工组成的支持小组，为处于职业倦怠状态的职工组成的支持小组等。

61. **ACD** 主动来机构寻求服务的就是主动求助的服务对象。社会工作者服务机构走进社区，为贫困家庭提供服务，这些对象就是外展的服务对象。社会工作者鼓励那些有困难的居民接受协助，这些有困难的居民就是潜在服务对象。

62. **ABCD** 初次会谈提纲的内容一般包括：①介绍自己和自己的专长。②简要说明本次会谈的目的和内容，双方的角色和责任。③介绍机构的功能和服务、相关政策（如保密原则）及工作过程。④征求服务对象对会谈安排的意见，了解对机构和社会工作者的期望。⑤询问服务对象是否有需要紧急处理的事情，以便提供及时的协助。

63. **ACE** 社会工作的专业元素是能体现出社会工作与其他种类工作不同的一些特定的因素。在社会工作者小张开展的“四点半学堂”活动中，B 选项照管孩子和 D 选项督促孩子完成作业仅仅是简单的儿童托管服务，没有体现社会工作的专业因素。而 A 选项链接资源、C 选项举办素质教育活动和 E 选项提供教育咨询辅导属于社会工作专业元素。

64. **ABE** 对家庭预估的具体内容：一是家庭成员的基本情况；二是家庭的基本情况，包括家庭收入状况、居住环境、家庭成员的健康状况等；三是家庭成员的角色和互动情况，包括夫妻、父母、兄弟姐妹、父母—子女的角色；四是家庭规则，包括如何解决分歧、冲突，家庭的权威关系；五是家庭成员的沟通方式，包括如何表达期望、需要、情感等；六是家庭关系，包括家庭内的次系统；七是家庭的决策和分工方式。

65. **ABCE** 青少年自我管理服务的目标：提升青少年自我决策和自我管理的能力；协助青少年如何有效地自我约定且诚信地尽力执行；协助青少年培养勇于负责的态度来面对自己的生活。协助青少年正确地检视、检核自己的行为表现；懂得如何对自己的行为做有效的评估。

66. **ABC** 对老年人来说学东西有两点很重要，一是学的内容要贴近个人的生活，注重知

识的实用性；二是有练习新行为的机会。感官功能的下降可能会影响老人的记忆力。听不清别人说什么或者视觉模糊，都会使老年人难以学习新资讯。老年人学习的速度比年轻人慢，太快呈现太多信息会让老年人的头脑处理不过来，因而也会影响记忆力。

67. **ACDE** 居家养老服务是指以家庭为核心、以社区为依托、以专业化服务为依靠，为居家老人提供以解决日常生活困难为主要内容的社会化服务。社会工作者在提供居家养老服务时，应该根据不同状况老年人的实际情况提供多种不同的服务形式，AD 选项正确。促进代际融合有助于加强对中风老人的精神照料，是居家养老的内容之一，C 选项正确。在对中风老人个人和家庭提供居家养老的服务时，不仅要关注微观层面，也要关注社区、社会等中观、宏观层面，加强医疗、救助、社会政策等方面资源的链接和整合，选项 E 正确。

68. **BCDE** 针对妇女暴力的干预原则：①接纳受害妇女描述的问题而不是责怪受害者。②尊重受害妇女的人格独立，提升她们的自信心。③关注受害妇女的安全。④与受害妇女建立信任、真诚的专业关系。

69. **BCE** 在社会工作服务的过程中没有涉及专家，A 选项错误。与当地民政、卫生、教育等部门合作，动员社区资源建立村级社区康复站，有助于残疾人就近获得锻炼，体现了因地制宜的原则，B 选项正确。社会工作者协助残疾人家庭自制康复器具，体现了康复家庭积极参与的原则和因陋就简的原则，CE 选项正确。社区康复主要是帮助残疾人全面康复，实现回归社会生活的主流，D 选项错误。

70. **DE** 社会工作间接介入是一种中观和宏观的改变环境的工作，是以个人、家庭、小组、组织和社区甚至更大的社会系统为关注对象，通过介入服务对象以外的其他系统间接帮助他们。DE 选项是社会工作者通过对吸毒人员所在的社区进行介入，改变社区环境，属于间接介入。ABC 选项是针对老张及其家庭直接进行的服务，属于直接介入。

71. **CE** 烈士褒扬社会工作和军供社会工作的服务对象流动性大、服务时间短暂，难以形成相对固定的工作关系。

72. **ABCD** 在具体介入的过程中要注重：①输入希望，提供精神支持与宣泄渠道，让迷茫、无助的服务对象重燃对生活的渴望、人生的希望。②提供支持，加强资源链接，积极联络亲属，充分利用服务对象自身拥有的资源协助解决当前问题，共同努力克服危机。③恢复自尊，了解服务对象对自己的看法，协助重塑自信、自我增能，并在其改变的过程中给予适度激励，以乐观的精神感染服务对象，在整个服务过程中尽可能地传递正能量。④培养自主能力，帮助服务对象恢复和发展功能、减少依赖、增强自主、克服危机。

73. **BCE** AD 选项有助于帮助贫困大学生缓解经济压力，但在心理能力建设方面未必能起到有效的效果。BCE 选项的做法有助于贫困大学生参与学校集体活动，在活动中发现自身优势，促进自尊和自信心的建立，促进心理能力的建设。

74. **ABCD** 获得评估信息的方法：①直接询问。②家庭探访。③间接了解。④观察身体语言。⑤使用量表。

75. **ACE** 农村社区社会工作者在扶贫开发方面的工作，主要有两个方面：一是执行国家扶贫开发相关政策，使政策更好地惠及贫困人口；二是在一些地区开展促进农村生计发展的社会工作服务项目，如小额信贷项目、以能力建设和资产建立为核心的农村社区发展项目等。

76. **ABD** 从构成要素上看，抗逆力由外部支持因素、内在优势因素以及效能因素三部分组成。外部支持因素包括拥有正向的连接关系、坚定清晰的规范、关怀支持的环境、积极合理的期望、有意义的参与机会。内在优势因素包括完美的个人形象感、积极乐观感。效能因素包括人际技巧、解决问题的能力、情绪管理及目标制订。

77. **ACDE** 举办社区历史图片展能够促进居民社区意识的增强，A 选项正确。该社区居民对于社区事务毫不关心或者“关心了也不起作用”的想法是自身态度和能力的问题，所以与 B 选项“提供资金和补助”不相干。C 选项开展参与知识和技巧的培训，有助于提高居民参与社区事务的能力和信心。D 选项策划志愿服务项目促进邻里互助，能够增强社区居民的社区意识和社区责任感。E 选项为社区活动提供一定的便利条件，能够促进社区居民参与社区事务的积极性和信心。

78. **ABCD** 评估自身的能力主要是评估提供服务的机构及其工作人员的能力。机构的能力主要是人力、财力、物力的配置能力和合理的时间安排；工作人员能力是指其具有的专业知识、技能等。评估的内容包括机构及其工作人员对外所面临的机会和挑战，对内所存在的优势和不足，并要根据这些评估制订合乎实际、切实可行的服务计划。如果能力不足，可以寻求外来协助或更改原有的目标。

79. **ABE** 界定王阿姨在治疗依从性上存在的问题是解决问题的前提，A 选项正确。为王阿姨提供医疗知识，有助于帮助其对自身疾病建立正确的认知，以帮助其认识到女儿对她的埋怨是对自己的关心，从而缓和母女因此产生的矛盾，B 选项正确。C 选项讲的是如何更好地治疗，而不是增强依从性。D 选项是无关项。王阿姨对女儿存在误解，鼓励王阿姨和女儿表达各自的情绪，有助于缓和母女矛盾，加强家庭情感支持，促进王阿姨对治疗的依从性，E 选项正确。

80. **ABCD** ACD 选项有助于缓解下岗职工的消极情绪，保证该部分职工基本生活，协调企业和职工之间的关系。B 选项有助于提高下岗职工的再就业能力。E 选项反而会加剧职工的心理压力和焦虑感，不适合。

2017 年社会工作（初级）考试分析与答案解析

社会工作综合能力

试卷中一共 80 道题，教材的每一章均有考题出现。考题所占百分比最高的为第四章，其次是第五章和第六章，所占百分比最低的为第九章。值得注意的是，本年度考题中，扩展内容达到 5 题之多，占 6.25%，提示考生在复习时除课本内容外，要注意扩展相关法规政策知识。

2017 年社会工作综合能力（初级）考试分析

考题所在章节	所占百分比	总题数	单选题数	多选题数
第一章　社会工作的目标、对象及主要领域	10.00%	8	6	2
第二章　社会工作价值观与专业伦理	7.50%	6	5	1
第三章　人类行为与社会环境	8.75%	7	5	2
第四章　个案工作方法	15.00%	12	9	3
第五章　小组工作方法	13.75%	11	8	3
第六章　社区工作方法	12.50%	10	7	3
第七章　社会工作行政	11.25%	9	7	2
第八章　社会工作研究	8.75%	7	5	2
第九章　社会政策与法规	6.25%	5	5	0
扩展内容	6.25%	5	3	2
合　　计	100%	80	60	20

1. **D**　社会工作者可以通过自己的活动，帮助有困难的人脱离困境，发展社会支持网络；通过组织互利活动来促进人们之间的相互合作，建构相互关怀的社会环境，促进社会团结。
2. **D**　助人活动是社会工作者依据其价值观利用专业方法向服务对象提供帮助或服务的行动，也是社会工作者与服务对象的互动及合作的过程，它是社会工作的外在表现。
3. **B**　社会工作者面对服务对象（受助者）不但要提供直接服务或帮助，也要鼓励其在可能的情况下自强自立、克服困难、自我决策，即“助人自助”。因此，社会工作者应该成为服务对象积极反应的支持者、鼓励者，并应尽量创造条件使服务对象自立或自我发展。
4. **A**　对于那些贫弱群体和边缘群体来说，他们与环境的关系是不协调的。这种不协调给他们的生活带来困难，也带来社会问题。社会工作就是要促成人与社会环境的良性互动，主要表现为两个方面：一方面，通过解决问题和增强能力使服务对象能应对来自环境的压力和挑战；另一方面，通过调动环境中的资源和改善环境，向服务对象提供更多支持。
5. **B**　社会工作者运用自身拥有的专业知识和技巧调动服务对象自身的能力和资源，发挥服务对象的潜在能力，促使服务对象发生有效改变。这是使能者角色应具有的能力。
6. **A**　家庭社会工作是因社会或家庭成员方面的原因使正常的家庭生活陷入困境，而由社

会工作者提供帮助的支持性服务。家庭社会工作以家庭整体为服务对象，其目的是通过协调家庭成员之间、家庭与环境之间的关系，帮助恢复家庭的正常生活，发挥其正常功能。

7. **B** 学校社会工作主要有三种模式：治疗型学校社会工作、变迁型学校社会工作和社区-学校社会工作。本题属于治疗型学校社会工作，即针对“问题学生”失常的心理和行为而开展的工作，其目的是帮助他们解决问题、正常发展。

8. **D** 社会工作者对社会的伦理责任主要有以下 4 个方面：①促进社会福利的发展。②促进公共参与。③在公共危机情形下提供介入与救助措施。④通过社会与政治行动减少不平等、反对歧视和促进社会正义。

9. **D** 伦理难题本质上是价值多元性和矛盾性的结果，也是社会工作实践中责任与义务之间冲突的具体表现。社会工作实践中的伦理难题的产生是多方面原因造成的，包括目标的冲突、价值观的冲突、身份与角色的冲突以及利益的冲突等。

10. **A** 在社会工作实践中，保护生命原则高于其他所有伦理原则。根据该原则选择 A。

11. **D** 社会工作者在实践中既要以平等的方式对待服务对象，同时又要注重服务对象的差异，在助人过程中充分把握好平等待人和个别化服务的理念。

12. **B** 社会工作者对服务对象的伦理责任包括以下 6 方面：①对服务对象的承诺/负责。②自我决定。③知情同意。④能力。⑤文化敏感性与多样性。⑥隐私和保密性。

13. **D** 归属与爱的需要包括两方面的内容：一是归属的需要，即人都有一种归属于一个群体的感情，希望成为群体中的一员，并相互关心和照顾。二是友爱的需要，即人人都需要伙伴之间、同事之间的关系融洽或保持友谊和忠诚；人人都希望得到爱情，希望爱别人，也渴望别人的爱。

14. **A** 中介需要是指那些在所有文化中能够促进身体健康和人的自主的产品、服务、活动和关系的特性。莱恩·多亚尔和伊恩·高夫列举了 11 种中介需要，即有营养的食物和洁净的水、具有保护功能的住房、无害的工作环境、无害的自然环境、适当的保健、童年期的安全、重要的初级关系、环境上的安全、经济上的安全、适当的教育、安全的生育控制与分娩。

15. **C** 联合家庭是指父母与多对已婚子女共同居住生活的家庭类型，在联合家庭中至少有两对同代的夫妇，除直系亲属关系外还存在着旁系亲属关系，如妯娌关系，比较容易产生家庭矛盾。

16. **A** 专制型教养模式的家长缺少爱心或耐心，管教方式粗暴。在这种家庭中，孩子的人格、自尊、意志、权利不被尊重，家庭亲子关系是一种命令与服从的关系。这种教养方式易使孩子产生不信任感、戒备心理严重、自卑、消极、暴躁、懦弱、依赖或反抗权威等人格特征。

17. **D** 学龄阶段儿童面临的主要问题有意外伤害、校园欺负和性伤害等。

18. **D** 缘由诊断则是对服务对象困扰产生、变化的过程进行分析。例如，服务对象的困扰是什么时候产生的、有什么重要的影响事件、在服务对象的成长过程中有什么样的变化等，是对服务对象个人历史的考察。

19. **B** 及时处理原则就是由于危机的意外性强、造成的危害大，而且时间有限，需要社会工作者及时接案、及时处理，抓住有利的、可改变的时机，尽可能减少对服务对象及其周围他人的伤害。

20. **C** 为那些立即需要帮助而本机构或者社会工作者无法给予及时必要帮助的服务对象提供转介服务，即通过一些必要的手续把服务对象介绍给其他能够给予及时必要帮助的服务机构或者其他社会工作者。对于服务对象来说，寻求服务机构的帮助是一件不容易的事，社会工作者应尽可能减少对服务对象的伤害，在转介之前需要征得服务对象的同意，并且说明转介的理由。

21. **B** 为了明确双方的责任和义务以及增强服务对象改变的动力，社会工作者在制订好了服务计划之后，还需要与服务对象签订服务协议。服务协议不仅是服务对象获得有效服务的规范化的保障，同时也是社会工作者敦促服务对象参与服务过程、与社会工作者积极配合的必要保证。

22. **D** 对焦是指社会工作者对服务对象偏离的话题或者宽泛的讨论进行收窄，集中讨论的焦点。社会工作者可以通过让服务对象自己列出话题或者问题的重要次序聚焦讨论的焦点。例如，社会工作者可以建议："您有很多话题（问题）想谈，因为时间有限，您这次最想谈的话题（问题）是什么？其他的我们放在以后。"或者"您能否把接下来想做的事情排一下次序？这样，我们就可以从您最希望做的事情开始。"。

23. **C** 对质是社会工作者通过直接提问等方式让服务对象面对自己在行为、情感和认识等方面不一致的地方。

24. **C** 社会工作者运用口头语言和身体语言的方式肯定服务对象的一些积极表现是支持性技巧中的鼓励。

25. **A** 社会工作者在观察过程中直接参与观察服务对象的活动叫参与观察。

26. **A** 教育小组的宗旨在于，通过帮助小组组员学习新知识、新方法，或补充相关知识，促使成员改变其原来对于自己问题的不正确看法及解决方式，从而实现小组组员的发展目标。

27. **C** 互动模式亦称交互模式或互惠模式，是基于人与环境和人际关系而建立的一种小组模式，旨在通过组员之间、组员与小组及社会环境之间、小组与社会环境之间的互动关系，促使组员在小组这个共同体的相互依存中得到成长，增强组员的社会功能，提升其发展能力。

28. **B** 小组工作是一个由不同阶段而组成的动态过程。在准备阶段中，组员的招募及遴选完成后，就要进入确定小组工作的目标阶段。

29. **B** 小组规范是小组初期社会工作者和小组组员一起建立的适合管理和协调组员行为的准则。当组员出现违反小组规范的行为时，可以在小组中再次讨论。

30. **A** 社会工作者在组员发言之后，要站在同理心的角度，向发言者表达对其发言的高度重视，认真了解和把握发言者的用意与感受，并伴以积极的回应。可以通过复述组员讲述的内容，让发言者感受到被理解和被重视。

31. **C** 社会工作者要鼓励组员积极表达自己的感受，特别是运用"此时此地"的技术让组员表达自己的感受，接纳他人的感受。特别是对沉默的组员要加以鼓励，对说得太多的组员适当加以阻拦，以给其他人更多的表达机会。

32. **C** 在小组的后期成熟阶段，社会工作者要协助和鼓励组员进一步地自我表露，更深地自我探索，以获得更深的自我认识。同时，通过他人的回馈反省自己，让组员对事物有更客观的了解，对自己问题的形成原因和可能改变的方法，以及对环境、对自己与环境的关系有更新的认知。

33. **A** 招募计划包括要按机构的规则制订小组建立的程序；组员的来源；宣传、招募方法；允许的招募时间；招收方法。

34. **D** 所谓过程目标，是指促进社区居民的一般能力。如加强社区居民对公民权利和义务的了解，增强居民解决社区问题的能力、信心和技巧，发现和培育社区居民骨干参与社区事务，建立社区内不同群体的合作关系等。

35. **D** 社会工作者主持会议时可以用到的主要技巧包括提问和邀请发言、进一步说明和转述、聚焦摘要、综合和总结、关注、赞赏和鼓励。

36. **B** 在弄清社区问题的症状之后，社会工作者还需要对问题进行界定，以明确问题的性质，为解决问题提供方向。如不少城市社区都存在“停车难”的问题，通常表现为没有停车位、乱停车等状况，但相似的表象背后可能反映的是不同性质的问题：有的社区可能是缺乏停车位，而有的社区可能是对停车位缺乏有效管理，还有的社区可能是车主的素质问题等。

37. **A** 社区工作进入到实施计划阶段，社会工作者需要进行社区资源管理，即对开展社区活动所需要的多种资源进行有效合理的配置。社会工作者需要了解自己现有的资源，即自己现在所拥有或能够调动的资源类型、数量、质量、便利程度、使用成本等，并将这些信息与实施社区工作计划所需要的资源进行对照，以便及时了解目前在资源方面的欠缺，有针对性地进行资源开发。

38. **B** 社区评估一般采用两种方法：过程评估和效果评估。过程评估关注方案进行过程中服务对象和人数的变化，服务方案中必须完成的主要工作项目的完成情况、资源使用情况、经费支出情况、是否按照预定的日期进行。效果评估主要测量的是方案实施后所产生的效果。

39. **B** 培养社区居民骨干的重点工作技巧包括建立民主领导风格。居民骨干也应受到监督并按照居民的意愿和利益行动，因此社会工作者应积极培养居民骨干的民主意识，多组织居民会议，共同协商处理社区问题。另外，社会工作者也要促进居民骨干对民主原则的全面理解和认同，民主不仅仅是少数服从多数，更包含着充分沟通、理性讨论和尊重少数等内容。

40. **C** 问卷是一套标准化的收集资料的工具。问卷调查就是依托问卷，针对取自某种社会群体的样本，收集资料，并通过统计分析来认识其特征。

41. **D** 除了在确定目标时必须考虑服务对象的特点、需要和兴趣之外，活动策划时也要衡量考虑职务对象的背景，以保证活动的适应性和居民的参与率。通常，在活动的形式、内容以及时间安排等细节上都需要符合服务对象的基本特征，如年龄、受教育程度、职业状况、支付能力、身体健康状况等。

42. **B** 分支法首先确定要解决的全面性问题，其次是列明形成这个问题的“明确问题”，再次逐一列明造成这些明确问题产生的原因是什么。

43. **A** 效果评估主要测量的是方案实施后所产生的效果。

44. **B** 职能式组织结构是职能部门在特定工作范围内，可以直接对其他管理人员下达命令的结构。职能部门具有较大的权力，不仅收集信息和提供意见，而且可以做决定和执行。

45. **C** 所谓跨专业团队是由来自不同部门、不同专业领域的专业人员组成的一个群体，他们组成团队的目的是完成一项共同任务，或是通过建立跨专业团队来为服务对象提供

个案管理，提高服务质量。跨专业团队的局限性是，由于团队成员来自不同部门、不同专业，有可能因差异带来冲突，团队组建初期的磨合时间比较长，影响跨专业团队的绩效。

46. **A** 当一个企业将其利润中的相当部分用于捐款时，一般情况下是为了提升公司形象，表明自己是一个“有社会责任感”的企业，是为社会和民众尽义务的企业。这也是企业为了在本地赢得良好声誉的策略。这种捐款的动机叫作公共关系。

47. **D** 特别事件是社会服务机构通过对特殊事件的服务，引起社会大众对机构和相关事件的关注。这些特别事件包括重大灾害、社会危机事件、机构纪念活动等。一般通过召开记者会、研讨会、展览会、义卖会、演唱会等活动，提高社会服务机构与目标民众的接触机会，增加组织的筹款金额。

48. **C** 定性研究注重具体独特的现象，收集和分析非数字化资料，描述回答者所经历现实的含义、特征、隐喻、象征等，探索社会关系，从而对个体进行理解、阐释和深度描述。

49. **C** 指导语主要说明问题细节及回答要求，有不同形式。如“请您在合适的答案号码上画圈或打勾或在横线上填写”“若无特殊说明，每个问题只能选择一个答案”“本题回答‘否’者请直接跳到第 18 题”。

50. **A** 进行问卷设计时，要以回答者视角为主。关注其教育程度及语言习惯，避免过长和过于复杂，保持卷面简洁明快，让回答者认可、容易理解和回答。也应该考虑问卷调查的可能障碍因素，如被调查者回答意愿、能力等。

51. **C** 问卷设计中，问题要按序排列。一般而言，个人背景居首；客观题在前，主观题在后；熟悉、简单、对方感兴趣、封闭式的问题置于前面；行为、态度、敏感的问题放在后面。这样有利于被调查者较快进入状态，提高问卷回答的完整度。

52. **C** 个案研究的优点是了解研究对象各方面的状况，进而对其有全面和深入的认识；有助于澄清概念和确定变量，从而有利于做进一步实证研究；有助于进行探索性研究，发现重要的变项以及提供有用的范畴，从而拟定假设或建立理论；由于资料广泛深入，本法有利于客观、深入、准确地把握研究对象的问题、需要及其原因机制，有利于提出有效和具体的处理办法或解题方案。个案研究依托分析性概括，彰显了其辅助理论建构的重要力量。

53. **B** 请考生平时注意收集与社会工作者相关的政策信息。

54. **A** 设立公益性养老机构应当向县级以上人民政府民政部门申请行政许可；经许可的，依法办理相应的登记。《老年人权益保障法》的内容都需要熟悉。

55. **B** 女职工生育享受98 天产假，其中产前可以休假15 天；难产的，增加产假15 天；生育多胞胎的，每多生育 1 个婴儿，增加产假 15 天。女职工怀孕未满 4 个月流产的，享受 15 天产假；怀孕满 4 个月流产的，享受 42 天产假。（本题有些超纲，属于中级法规《中华人民共和国劳动法》中对女职工实行“四期”保护的内容。）

56. **B** 《预防未成年人犯罪法》规定了未成年人父母或其他监护人责任：未成年人的父母或其他监护人，放任未成年人有不良行为或者严重不良行为的，由公安机关对未成年人的父母或者其他监护人予以训诫，责令其严加管教；让不满 16 周岁的未成年人脱离监护单独居住的，责令其立即改正。

57. **D** 《最低生活保障审核审批办法》规定，户籍状况、家庭收入和家庭财产是认定低保

对象的三个基本条件。

58. **A** 确定和调整月最低工资标准，应参考当地就业者及其赡养人口的最低生活费用、城镇居民消费价格指数、职工个人缴纳的社会保险费和住房公积金、职工平均工资、经济发展水平、就业状况等因素。最低工资标准发布实施后，上述因素发生变化，应当适时调整，最低工资标准每两年至少调整一次。有关《最低工资规定》等政策，考生平时复习时要注意随时获取其最新变化。

59. **A** 对怀孕 7 个月以上的女职工，不得安排延长工作时间或安排夜班劳动。有关《女职工劳动保护特别规定》的具体内容，请考生复习时要熟悉。

60. **D** 领取失业保险金的期限，因失业人员所在单位和本人累计缴费时间的长短而异。《失业保险条例》规定，失业人员失业前所在单位和本人按照规定累计缴费时间满 1 年不足 5 年的，领取失业保险金的期限最长为 12 个月；累计缴费时间满 5 年不足 10 年的，领取失业保险金的期限最长为 18 个月；累计缴费时间 10 年以上的，领取失业保险金的期限最长为 24 个月。重新就业后再次失业的，缴费时间重新计算，领取失业保险金的期限可以与前次失业应领取而尚未领取的失业保险金的期限合并计算，但是最长不得超过 24 个月。

61. **BDE** 在性质上，社会工作是以服务于困难群体、以利他为目的的职业活动，D 选项符合。社会工作强调平等之爱，要帮助所有有困难、有需要的人，B 选项符合。社会工作的实践性要求要具体地去做，即在科学理论指导下采取行动，这是不同于其他理论性社会科学学科的重要的地方，E 选项符合。

62. **ACDE** 社会工作价值观的作用：保护服务对象的权益；帮助社会工作者解决伦理难题；促进专业的健康发展；促进社会服务机构的能力建设；维护社会正义。

63. **ABC** 伦理难题的基本处理原则有保护生命原则、差别平等原则、自由自主原则、最小伤害原则、生命质量原则、隐私保密原则和真诚原则。在社会工作实践中，保护生命原则高于其他所有伦理原则。

64. **ADE** ERG 理论是阿尔德弗尔于 1969 年提出的一种与马斯洛需求层次理论密切相关但又不尽相同的理论。他把人类的需要分为三类，即生存的需要、关系的需要和成长的需要。生存的需要关系到人的肌体的存在或生存，包括衣、食、住、行等基本的物质需要。关系的需要是指发展人际关系的需要。成长的需要是个人自我发展和自我完善的需要。这种需要通过发展个人的潜力和才能，使个人得到满足。ERG 理论的主要特点是，它并不强调需要层次的顺序，认为某种需要在一定时间内对行为起作用，而当这种需要得到满足后，人可能去追求更高层次的需要，也可能没有这种上升趋势。当较高级需要受到挫折时，可能会降而求其次。另外该理论还认为，某种需要在得到基本满足后，其强烈程度不仅不会减弱，还可能会增强。

65. **BCDE** 社会工作者针对校园欺负问题可以在不同层面进行干预工作。一是针对学校进行干预工作。社会工作者应协助学校管理者推行校园文化建设，在学校树立无欺负的良好风气，并制定惩戒制度。社会工作者还可以指导教师在班级内定期开展反欺负行为的教育活动，培养儿童正确的交往观念和自我保护意识。二是针对受欺负者、欺负者和旁观者开展的个体干预，应对欺负的原因、特点和后果进行评估与诊断，制订可行的干预方案。三是针对家庭开展干预工作。

66. **ABDE** 针对张先生的情况，可以采用危机介入模式。危机介入模式是一种具体的工作

方法，通过迅速了解服务对象的主要问题、快迅做出危险性判断、有效稳定服务对象的情绪及积极协助服务对象解决当前问题等方法有效帮助服务对象。

67. **BC** 为了帮助服务对象顺利面对服务工作的结束，社会工作者需要做好以下 4 项工作：一是预先告知服务对象，让服务对象对服务结束做好准备；二是巩固服务对象在已经开展的服务工作中获得的改变和进步；三是与服务对象一起进一步探讨影响问题解决的因素，为服务对象结案之后独立面对问题做好准备；四是鼓励服务对象表达结案时的情绪，与服务对象一起探讨结案后的跟进服务。

68. **CD** 引导性技巧是社会工作者主动引导服务对象探索自己过往经验的一系列技巧，主要包括：①澄清。社会工作者引导服务对象重新整理模糊不清的经验和感受。②对焦。社会工作者对服务对象偏离的话题或者宽泛的讨论进行收窄，集中讨论的焦点。③摘要。社会工作者将服务对象长段谈话或者不同部分的话题进行整理，概括和归纳其中的要点。

69. **ACE** 这个阶段小组工作的重点在于帮助小组组员之间建立信任关系。因此，在开始阶段，社会工作者可以根据组员的个性特征以及小组的类型，设计出有创意性的打破僵局的各种活动，恰当地使用一些游戏的方法，协助小组组员彼此认识以消除陌生感，A 选项符合。另外，社会工作者还要致力于营造信任的小组气氛，可以创造机会让组员表达自己的想法，通过组员间的相互回馈和关怀自然地产生信任，C 选项符合。还可以寻找并强调组员之间的相似性。E 选项符合。

70. **ACD** 小组组员的相互认识、订立小组契约和规范都是增加小组安全感和信任感的重要手段。因此，社会工作者要致力于营造信任的小组气氛：①主动与组员沟通，建立信任关系。②创造机会让组员表达自己的想法，通过组员间的相互回馈和关怀自然地产生信任。③寻找并强调组员之间的相似性。④澄清组员之间可能的误解。⑤培养组员积极倾听他人意见的良好习惯。

71. **ABCE** 在设计小组活动时，社会工作者应该掌握和考虑以下几点：扣紧小组目标、考虑组员的特征及能力、小组活动的基本要素和经验分享环节。

72. **ABCE** 社区照顾模式的实施策略：①在社区照顾，即将照顾者留在社区内进行照顾，在他们熟悉的社区环境中生活，协助他们融入社区生活。②由社区照顾，是指由家庭、亲友、邻里、志愿者等所提供的照顾和服务。③对社区照顾，支援性的社区照顾包括日间医院、日间护理中心、家务助理、康复护士、多元化的老人社区服务中心、暂托服务、关怀访问及定期的电话慰问等。④整合式社区照顾，将正式照顾和非正式照顾相结合，形成对服务对象的社会支持网络，社区照顾才能得以顺利实施。

73. **ABE** 社会工作者可以通过以下几种方式让社区认识自己：积极参与社区重要活动，主办社区活动，积极介入社区事务，经常出现在社区居民之中，报道社区活动。

74. **ABCD** 收集感觉性需要的方法包括文献分析法、观察法、访问法、问卷调查法和社区普查法。A 选项属于文献分析法，B 选项属于观察法，C 选项属于访问法，D 选项属于问卷调查法。

75. **BCDE** 问题解决策划的主要过程：认识现有的问题→界定问题→探索可行的解决方法→认识各种可能的限制（C 选项）→选取解决办法（B 选项）→设计完整的计划（D 选项）→发展评估计划（E 选项）。在已研究了三种解决方法的基础上。

76. **ABC** 自我为中心的动机：①想获得工作经验，学习新技术；②希望感觉到被需要、

被感激、被欣赏，受他人尊敬或被引以为傲；③填补心灵空虚，减少寂寞；④有机会体验新的生活方式和文化；⑤能表现和证明自己的成就；⑥现在帮助别人，将来会“善有善报”；⑦自我成长、发展与成熟。因此，ABC 选项属于自我为中心的动机，DE 选项属于利他和社会为中心的动机。

77. **BCE** 定量研究的研究设计旨在排除研究者带给研究对象的“观察者偏差”，A 选项错误。定量研究主要进行演绎推理，依托某些原理，形成在特殊场景中的假设，通过收集资料和分析数据来验证假设，B 选项正确。定性研究适用于不熟悉的社会系统、无权威和不受控制的场景，适用于在微观层面对个别事物进行细致、动态的描述和分析，D 选项错误。在定性研究中，研究者通过观察、访问等非控制性的、自然的手法搜集非数量的资料，其资料具有整体性，E 选项正确。对于具体研究而言，有些议题只能采用定量研究，有些议题只能采用定性研究，有些议题则两种方法都可以采用，C 选项正确。

78. **BE** 自填问卷在收集资料时由被调查者填写答案，对被调查者的文化水平有一定要求，要求被调查者要能看得懂问卷，能够正确理解问题及答案的含义，能够理解填答问卷的正确方式。ACD 选项的被调查者都不具备自己准确填写答案的能力。

79. **BCDE** 《国务院关于全面建立临时救助制度的通知》规定有依申请受理和主动发现受理两种方式。①依申请受理：凡认为符合救助条件的城乡居民家庭或个人均可以向所在地乡镇人民政府（街道办事处）提出临时救助申请（不是户籍地，A 选项错误）；受申请人委托，村（居）民委员会或其他单位、个人可以代为提出临时救助申请（B 选项正确）。因情况紧急无法在申请时提供相关证明材料的，乡镇人民政府（街道办事处）可先行受理（C 选项正确）。②主动发现受理：乡镇人民政府（街道办事处）、村（居）民委员会要及时核实辖区居民遭遇突发事件、意外事故、罹患重病等特殊情况，帮助有困难的家庭或个人提出救助申请。乡镇人民政府（街道办事处）或县级人民政府民政部门、救助管理机构在发现或接到有关部门、社会组织、公民个人报告救助线索后，应主动核查情况，对于其中符合临时救助条件的，应协助其申请救助并受理（D 选项正确）。对于情况紧急、需立即采取措施以防止造成无法挽回的损失或无法改变的严重后果的，乡镇人民政府（街道办事处）、县级人民政府民政部门应先行救助。紧急情况解除之后，应按规定补齐审核审批手续（E 选项正确）。

80. **ABCE** 《关于开展城镇居民基本医疗保险试点的指导意见》规定，不属于城镇职工基本医疗保险制度覆盖范围的中小学阶段的学生（包括职业高中、中专、技校学生）、少年儿童和其他非从业城镇居民都可自愿参加城镇居民基本医疗保险。城镇居民基本医疗保险以家庭缴费为主，政府给予适当补助。城镇居民基本医疗保险基金重点用于参保居民的住院和门诊大病医疗支出，有条件的地区可以逐步试行门诊医疗费用统筹。

2017 年社会工作（初级）考试分析与答案解析

社会工作实务

试卷中一共 80 道题，教材的每一章均有考题出现。考题所占百分比最高的为第一章。

2017 年社会工作实务（初级）考试分析

考题所在章节	所占百分比	总题数	单选题数	多选题数
第一章　社会工作实务的通用过程	10.00%	8	6	2
第二章　儿童社会工作	7.50%	6	5	1
第三章　青少年社会工作	7.50%	6	4	2
第四章　老年社会工作	8.75%	7	5	2
第五章　妇女社会工作	7.50%	6	5	1
第六章　残疾人社会工作	7.50%	6	5	1
第七章　矫正社会工作	5.00%	4	4	0
第八章　优抚安置社会工作	6.25%	5	3	2
第九章　社会救助社会工作	7.50%	6	4	2
第十章　家庭社会工作	5.00%	4	3	1
第十一章　学校社会工作	5.00%	4	3	1
第十二章　社区社会工作	8.75%	7	5	2
第十三章　医务社会工作	8.75%	7	5	2
第十四章　企业社会工作	5.00%	4	3	1
合　　计	100%	80	60	20

1. **A**　社会工作者小王了解李奶奶面对的具体困难，双方约定初步协议，属于接案阶段的主要任务。
2. **B**　社会工作者小侯了解刘先生与刘太太的生活情况属于识别服务对象所处的生活环境；倾听他们对目前生活处境的感受属于识别服务对象的主观因素；了解刘先生和刘太太的教育背景、专长和再就业经历属于识别服务对象及环境的积极因素；向居委会和刘先生的邻居了解其与邻里的关系属于了解服务对象与生活相关的重要系统的资料，属于预估阶段的主要任务。
3. **B**　选择介入行动的第一条原则就是以人为本、服务对象自决。介入行动要体现以人为本的原则，从服务对象的需要和利益出发，并且在决定介入行动时要有服务对象的参与。由服务对象决策和参与的介入行动将会使他们有更强烈的愿望去承担责任和完成任务。故本题在开展活动前应询问小李是否已经做好准备。
4. **A**　识别服务对象及环境的积极因素是指社会工作者要注意，预估不仅要集中在服务对象的“问题”上，更重要的是要找出服务对象系统内外的资源，并运用这些资源去帮助他们。识别环节中的积极因素即是运用专业知识去思考、辨认情境中需要改变及可以成

为改变资源的部分，是将着眼点放到服务对象的能力和优势上。

5. **A** 结案并不意味着社会工作服务就结束了，社会工作者要在服务结束后的一段时期内定期对服务对象进行回访和跟踪，了解他们的情况和服务需要，这就是跟进服务。跟进服务的实施方法包括电话跟进，个别会面，集体会面，跟进服务对象的社会支持网络。

6. **B** 儿童友好社区建设倡导的内容不仅包括友好的社区环境布局，也包括社区文化建设。社区环境布局包括完善社区基建建设，建设安全、益智的儿童游戏场所和设施；社区文化建设包括健全社区儿童和家庭服务体系，创新社区儿童参与工作机制。

7. **B** 类家庭是指不具有血缘家庭关系的人与人之间，通过各种类似于家庭成员之间的关系进行人际交往的实践模式，其核心目标是为儿童创造一种家庭生活环境。

8. **A** 《反家庭暴力法》第四章“人身安全保护令”明确指出当事人是无民事行为能力人、限制民事行为能力人，或者因受到强制、威吓等原因无法申请人身安全保护令的，其近亲属、公安机关、妇女联合会、居民委员会、村民委员会、救助管理机构可以代为申请人身安全保护令。

9. **A** 本题考查收养家庭的评估。完成了收养家庭招募工作之后，需要对潜在收养家庭开展家庭调查评估，通过专业社会工作者的实地走访和多渠道的信息收集，对潜在收养家庭的家庭环境、家庭成员互动，尤其是家庭育儿等方面进行全面的调查，评估其是否适合收养福利机构儿童以及适合收养怎样的儿童。综上评估的主要方面是家庭育儿能力和条件。

10. **B** 儿童社会工作的类型可分为支持性儿童福利服务、补充性儿童福利服务、替代性儿童福利服务和儿童保护服务。补充性儿童福利服务的内容主要包括为经济困难家庭链接资源，为儿童提供经济补助；为时间和精力不足的父母提供托育服务；为新生儿及其父母提供健康育儿资讯和技能培训服务。这类服务的目的是通过弥补父母亲职能力的不足，改善父母的亲职状况，以满足儿童成长的需要。

11. **D** “自我状态觉察训练”是艾瑞克·伯恩沟通分析理论的典型活动之一。

12. **D** 为调和青少年家庭的亲子关系，亲子平行小组是社会工作者经常运用的服务方法。题干中体现的是亲子关系问题，ABC 选项均不符合题意。

13. **D** 青少年期的核心任务是完成“辨识角色”，发展的重点是“自我、角色与地位”。根据韦恩斯坦的“自我探索历程”，可以帮助青少年通过“自我概念量表”测试，以及“生命环”“自画像”“生命线”等活动开展自我认识与探索活动。

14. **C** 生涯选择配合论是生涯规划的重要理论基础。Wood 认为生涯规划的先决条件是必须要先对自己有充分的认识与了解，包括自己的能力、兴趣、人格和需求与价值观等。其中：能力与职业所需能力配合；兴趣与职业分类和内容配合；人格与职业所需特质配合；需求与价值观及各类职业的报酬率配合。

15. **B** 智力分为结晶智力和液态智力。结晶智力是人们知识和经验的结晶产物，是通过语言、文字的提炼和积累而成的智力。液态智力是指空间关系和形象思维在视觉、听觉及感知基础上形成的智力。实际上，老年人的结晶智力优于年轻人，是日常学习和生活积累的结果。

16. **B** “家庭思维”指的是把老年人看成是复杂的多代关系系统的一部分。这一关系系统对老年人的生活有重大影响，是老年人与他人交往并获得支持的基本来源。照顾老年人的工作会面临许多压力，如照顾关系缺乏互惠性、与社会隔离、照顾工作繁重等。

社会工作者可以开办照顾者支持小组，维系住照顾者，给他们提供情绪上的支持和具体的建议，让照顾事宜效率更高，更有收获。

17. **A** 根据老年人小组工作的特点，开办小组时，要根据老年人的需求进行相应的调整。由于其身心健康状况，老年人可能在小组活动中的表现比较被动，带领者可能自始至终都要扮演一个比较积极的角色。

18. **C** 社会工作者在老人濒临死亡时要做的，首先是提供情感支持。协助老年人及其家人处理伴随濒临死亡而产生的多种复杂的情绪，敞开心扉，处理未了的事宜。

19. **C** 张奶奶藏有安眠药，还表示要修改遗嘱，说明她具有自杀倾向，需要紧急介入，应对张奶奶进行自杀风险评估。

20. **A** 实用性社会性别需求是指在社会生活中，妇女就其社会承认的角色而确定的需求，这些需求是妇女很实际的需要，如妇女需要食物、健康、就业等，在满足这些需要的过程中并不会挑战传统的性别角色和分工模式。

21. **A** 社会性别视角是一种看待性别关系的视角。性别视角的技巧之一：挖掘自身潜能，链接周围资源，解决面对的问题。

22. **D** 本题考查的是针对妇女就业问题的工作。针对这些年龄大、文化程度低的妇女，社会工作机构应致力于建立她们之间的社会支持网络和互助系统，增强她们一起争取各种权益的能力，为她们链接资源，提供就业培训、就业咨询和心理辅导等服务。

23. **B** 小丽忙于生计，缺席这次讲座，说明小丽生殖健康方面的意识不强，需要提升生殖健康保健意识和能力。

24. **B** 妇女增能的目的是通过社会工作者和妇女之间的共同合作，让妇女有能力认识到自身的真实处境，引发她们对形成这种境况的社会因素进行思考，寻找解决的途径，并且通过采取具体的行动来改善处境。

25. **B** 残疾人个案管理服务是将服务对象可能会有的一系列服务需求，包含医疗护理、个人护理、交通困境解决、教育培训、职业恢复、日常娱乐、住房改造、营养支持等，各部分整合起来，使之成为一个持续服务的协调性的服务过程。

26. **D** 残疾人环境友好权主要指为残疾人享有平等社会生活创造无障碍环境的权利，主要包括物理环境（各类建筑物、道路和交通设施等）的无障碍、信息交流环境无障碍、公共服务无障碍和政治参与无障碍等。

27. **B** 职业康复是残疾人全面康复中的重要环节，其流程：第一，职业咨询。第二，职业评估。第三，职业培训。第四，就业指导。

28. **D** 专业关系建立的基础是社会工作者与残疾人之间的信任。残疾人会怀疑社会工作者能否理解残疾以及残疾人的能力。针对此种怀疑，社会工作者需要接纳和尊重残疾人，表达同感。避免以“居高临下”的“同情”态度对待服务对象。

29. **A** 社会工作者应协助老刘一家申请低保，解决家庭困难。

30. **D** 社会工作者为社区矫正服务对象提供的专业咨询服务包括公民教育、心理和情绪辅导、职业技能训练和人际交往意识与能力提升。本题中社会工作者为社区服刑人员提供法律宣讲，属于公民教育范畴。

31. **C** 家庭是人们生活的基本场所，也是人们得到生命滋养的源泉。矫正社会工作者要鼓励和协助服务对象构建和恢复正常的家庭生活，这既是为了满足服务对象对于正常家庭生活的需求，也是为了创造良好家庭环境促进服务对象更顺利转变。

32. **A** 通过宣传社区矫正制度的意义及措施安排，使张某提高认识，服从监管。

33. **C** 矫正社会工作服务功能的内容涵盖生活照料、经济支持、疾病医治、心理辅导、就学就业指导、家庭关系调适等。服务手段包括直接的专业服务、转介性的间接服务等。

34. **C** 哀伤辅导服务是在服务对象离世后，社会工作者采用理性情绪治疗法，协助同辈群体对“创伤性丧失”做出适当的情绪反应，及时调整不良的情绪困扰，减轻未被解决的哀伤压力造成的潜在影响，协助接受丧失、经历哀痛、处理依附情结、度过哀伤时期、逐渐恢复功能，尽早重新开始正常生活。

35. **D** 军休社会工作主要开展好微观层面、中观层面和宏观层面的工作。中观层面，社会工作者发挥服务对象优势，提升“社会认同”；发挥资源链接优势，推进服务对象同等同步享受地方惠民政策、同等同步享受国家经济发展和社会进步成果，提高幸福指数。

36. **B** 光荣院的孤老优抚对象对社会老人有明显的抵触情绪，社会工作者小毛首先要做的是引导孤老优抚对象接纳社会老人。

37. **D** 社会工作者小王每接触一个新的服务对象，都要有意识地“倒空”自己，不会凭借以往类似的经验过早得出结论。同时，专业知识基础应扎实，有利于通过专业的视角从生活的表象看到问题的实质。

38. **A** 机构救助是指专业社工机构或者社会工作者向在街头流浪、乞讨的人员告知如何向救助管理机构求助。如果是残疾人、未成年人、老年人或者行动不便的人员，还要引导、护送他们到当地的救助管理机构；对于有突发疾病的人员，要立即通知急救机构进行救治，确保生命安全。

39. **A** 社会工作介入的首要原则就是保护生命原则。本题中小梅把自己关在房间里，不吃不喝，也不和任何人说话，有想不开、自残、自杀的危险倾向，所以社会工作者首先应确保小梅的人身安全。

40. **C** 街头救助是指借助救助巡逻车和救助亭对街头的流浪、乞讨人员实施救助。全天候救助是指各个地区的救助站 24 小时开放接待流浪、乞讨或其他需要急难救助的人员。

41. **A** 根据问题的性质，介入行动可以分为 4 个方面：①危机干预；②资源整合；③经济援助；④安置服务。当服务对象遇到突发性事件时，如失业、疾病或天灾人祸等问题发生时，需要社会工作者立即进行危机干预。

42. **C** 家庭系统理论有 3 个基本的观点：①家庭成员的问题是由整个家庭不良的沟通交流方式导致的；② 家庭所面临的危机既是机会，也是挑战；③ 因“问题”而导致的家庭功能失调能够得到有效解决。

43. **A** 家庭处境化原则假设，家庭是家庭成员日常生活的场景。它要求社会工作者在观察和评估家庭成员的需求时，把家庭成员放在家庭的日常生活中，观察和了解家庭成员之间以及家庭成员与周围环境之间的互动交流状况，关注家庭成员的日常生活。

44. **C** 聚焦是指社会工作者帮助受助家庭成员收窄注意的焦点，将受助家庭成员的注意力集中在需要解决的问题上，以便对问题做出深入的探索，保证服务介入活动的效率。本题中社会工作者需要协助王女士根据严重程度给问题排序，集中精力在优先解决重要的问题上。

45. **C** 题干中体现了社会工作者小王在引导小黄探讨宽恕的意义，让他明白真心原谅别人的重要性，并鼓励他用宽恕的态度去对待身边的人。最终希望他明白，责怪别人和以有仇必报的心态处理事情，不但不能解决问题，反而会伤害自己。

46. **B** 学校是培养抗逆力的重要环境，能促使学生学习和发展各方面的技能以更好地生活。关怀与支持是抗逆力形成的关键因素，缺少关怀的人几乎不可能克服逆境。关怀不只是亲人才能提供，老师、邻居、社会工作者、同辈伙伴，甚至宠物都可以提供。

47. **B** 社会工作者通过小华了解到其目前不喜欢上数学课的原因是因为老师的教育方式的问题，故介入的焦点是老师的教育方式。

48. **C** 社区教育的主要内容包括家庭生活教育、公民教育、成人教育和健康教育。公民教育目标是为了让公民能够面对当今日益多样化，甚至不断发生冲突的社会，充分做好准备在未来能够有效参与社会、经济、政治的生活。

49. **B** 社区需求分析较为常用的方法是布雷德绍（Bradshaw）于1972年提出的4种需要的类型：①感觉性需求；②表达性需求；③规范性需求；④比较性需求。规范性需求指由专家学者、专业人士、政府行政官员评估而决定的需求。

50. **B** 社区社会工作中，社区参与的层次和形式有告知、咨询、协商、共同行动、社区居民自治。咨询比“告知”上升了一个层次，有关部门除了告诉基层社区、重要利益关系人和相关组织将要进行社区建设或改造的规划和信息，并进一步征求他们的意见，同时也会在规划修订过程中考虑他们提出的意见。

51. **B** 社区支援网络建立的策略主要有：①个人网络；② 志愿者联系网络；③ 互助网络；④ 邻里协助网络。社区社会工作者认为社区中的邻里、社区商店员工、物业公司职工、保洁员、保安员等在为服务对象提供支援上扮演着重要角色，并且可以用最自然、最快捷的方式，为服务对象提供支持。具体做法是社区社会工作者通过举办各种活动召集和推动邻里了解服务对象，强化邻里和服务对象之间的联系，发展互助性支持，有效降低正规服务的烙印效果。

52. **D** 服务（活动）的逻辑推进步骤分析：界定和确认问题→确认要达到的目标→选定评估的指标→寻找各种可行的方案→计算每个方案的成本（包括人力、物力、时间）→计算每个方案的成效→列举方案并进行比较分析。

53. **C** 急诊患者发病急、变化快、来得突然，患者及其家属心理恐慌，容易面临巨大压力，产生焦虑、抑郁、恐惧等剧烈情绪变化。急诊室开展社会工作服务，应对患者及其家属进行心理辅导、哀伤辅导等支持性服务，关注他们的心理、社会需求，缓解他们的心理危机。

54. **B** 医务社会工作中，社会工作者用个案或者小组的方法，帮助病患和照顾者处理情绪上的问题，提升照顾者照顾患者的能力，也可采用家庭治疗模式来处理家庭成员关系方面的问题。另外还可以整合相应的社区资源来帮助照顾者减轻照护或者经济方面的压力，建构照顾者的支持系统。

55. **C** 压力管理要结合心理教育，为患者及其家属提供心理情绪支持、连接社会支持，纾缓患者及其家属的压力；以冥想为基础的减压课程、心理疗法、锻炼和放松训练等也是比较常用的方法。

56. **B** 根据介入行动的原则中以人为本、服务对象自决的原则，社会工作者应针对小明不知如何让家人和伴侣知晓自己患上艾滋病的事和他一起探索告知的方法。

57. **C** 社会工作者应坚持生命第一原则，先劝说老大爷接受治疗，随之再与其家人取得联系及进行其他事项。

58. **C** 企业社会工作者在介入职工的服务时承担着不同的角色：① 咨询辅导者；② 促进

者；③ 联结者；④ 调解者；⑤教育者；⑥ 协调者；⑦ 倡导者。作为促进者的企业社会工作者提供的服务就是促进职工问题的解决和应对职业和生活问题能力的提升。

59. **D** 在开展小组工作之前，需要做相应的准备工作。准备工作之一是确定小组工作的目标。只有在分析组员职业发展迷茫的原因和需求之后才可以确定小组工作的目标。

60. **A** 社会工作者在制订服务方案时首先要清晰界定服务对象的需求，根据题意，服务对象的主要问题很明显是与企业之间的劳资纠纷。

61. **ABC** 建立基线的方法有 3 种：一是确定介入的目标，例如，服务对象的行为、思想、感觉、社会关系或社会环境的变化及指标。二是选择测量工具，包括直接观察或使用标准化问卷或量表。三是对目标行为进行测量并记录目标行为（或者思想、感觉、社会关系及社会环境的情况）。

62. **CD** 结案意味着社会工作专业关系的终止，因此终止专业关系可能给服务对象带来“分离焦虑”等感受，表现为对这种即将到来的结案产生负面反应。结合本题选项，根据社会工作者避免服务对象出现分离焦虑的具体方法，应提前告知服务对象结案时间，并让服务对象表达自己的感受，理解他们的心情。

63. **ABE** 亲职教育即向儿童的父母和家庭传播科学育儿理念，并为他们提供具体的科学育儿实践指导和日常育儿问题咨询。具体内容包括：①科学育儿的理念。儿童权利和现代儿童观。②科学育儿的知识。儿童生理、心理人格和社会行为发展的知识。③科学育儿的技能。观察的技能、沟通的技能、引导的技能等。

64. **ACDE** 朋辈群体、亲人、老师都是社会支持网络的一部分，而 B 选项属于直接介入服务。

65. **BDE** 协助青少年开展自我探索，是青少年社会工作的重要服务手法之一。自我认识与自我探索服务的主要目标如下：①帮助青少年更清楚地认识自己及未来发展的可能性。②协助青少年发掘内在的潜能，并使之得到充分的发挥。③通过青少年间的互动与分享，强化其自我表达的能力。④提升青少年自我觉察和觉察他人需要的能力。⑤强调青少年间彼此回馈和反应的重要性，不仅帮助了个人的自我成长，也帮助了他人成长。⑥协助青少年能够自我接纳、自我完成，终至自我实现。

66. **BCE** 广泛参与社会生活体现了老年人对社会参与的需要；保持健康的生活方式体现了老年人对健康维护的需要；享有和谐、安全、宜居的家庭氛围和社区环境体现了老年人对居家安全的需要。

67. **AE** 在等候期间，老年人常会对将来的生活感觉不踏实，也会因入住可能会带来的不确定性而焦虑，其家人也可能会因感觉放弃了老人而心生愧疚。社会工作者要与老年人及其家人保持联络，消除他们心中的疑惑和不良情绪，帮助他们了解入住养老机构不是单向过程，入住后仍有选择其他安排的机会，机构支持家人依然与老年人保持联系，关爱老年人。老年人在等候期间可能会有一些特殊照护需求，社会工作者要动员和协调资源予以满足。

68. **ACE** 2016 年 3 月 1 日《反家庭暴力法》保障了妇女生命权及妇女权益和发展，建立起性别公正的政策、制度和社会环境。

69. **ABCD** 社区康复的原则：①社会化；②低成本、广覆盖；③因地制宜；④因陋就简；⑤因势利导；⑥康复对象及其家庭积极参与。在上述各项原则中，因地制宜、因陋就简和因势利导是最基本的原则，简称为“三因原则”，成为社区康复的根本指导原则。

70. **BCD** 本题属于司法判决前的社会工作。判决前的调查报告包括 3 个部分：①犯罪事实的记录；②前科；③本人的生活史。

71. **ABC** 小组介入旨在帮助面对同类问题或共同需求的组员，建立同辈群体支援网络，推进社会再适应。介入步骤包括：①小组初期的心态调适。②小组中期的环境探知。③小组末期的职业准备。

72. **ABC** 医务社会工作者向主治医生和小江了解状况是为了建立专业关系，询问小江受伤后的治疗和心理状况是为了进行状况的评估并且稳定小江的情绪。

73. **AB** 国家通过教育救助的方式保障贫困家庭学生的基本学习、生活需求，帮助他们完成学业。根据不同教育阶段的需求，教育救助的内容主要包括减免相关费用、发放助学金、给予生活补助、安排勤工助学等。一些地区或学校给贫困学生发放学习用品、校服，或提供免费午餐等，也属于教育救助范畴。

74. **CD** 生活贫困或者遭遇不幸的个人或家庭缺乏参与社会活动的机会和资源，被排斥在正常的社会交往之外，在社会生活中往往被边缘化。社会工作者需要为服务对象创造机会参与社区活动，增进他们与其他居民的交流，扩大他们的交往范围，帮助他们积极融入正常的社会生活中。如社会工作者可以鼓励社区中的低保对象参与社区的文体活动和志愿活动，帮助他们参加社区的各种居民组织，增加互相了解，为社区发展献计献策，增强他们的自信心，提升他们社区参与的意识，从而让低保家庭融入社区、融入社会。

75. **CDE** 在学龄家庭阶段，家庭需要承担的任务包括：①培养子女的独立性；②对学校等新机构和新社会成员保持开放的态度；③接纳家庭角色的变化。

76. **ABC** DE 选项属于社区工作的范畴，ABC 选项属于个案工作方法。

77. **BDE** 社区服务方案成效评估的方法有两种：一是可以通过问卷调查法，收集社区居民和服务对象参与服务后的满意度（D 选项）。二是可以通过深入访谈、观察、文件档案整理分析来评价社区服务方案的成效（BE 选项）。社区服务方案的评估内容包括方案成效评估和方案过程评估 AC 选项为方案过程评估，故排除。

78. **DE** A 选项属于服务活动前的调查；B 选项属于服务活动前的计划制订；C 选项属于服务活动后的结果评估；DE 选项是服务活动中的工作。

79. **BCDE** 本题考查的是针对慢病患者的治疗依从性管理。为了促进患者行为改变，社会工作者可以尝试：一是促进行为的改变，可以使用协助患者将“治疗目标转化为行为目标”“鼓励患者使用自我管理的方法（E 选项）”“教会患者预防高危状况（C 选项）”协助患者改变以往的行为；二是激活社会支持，加强和拓展患者家庭内部和外部的支持网络（D 选项）；三是促进家庭成员共同承担责任（B 选项）。

80. **ADE** 维护企业职工合法权益是一个社会公平程度的表现，也是企业社会工作的重要职现。ADE 选项都有助于维护企业职工合法权益。

社工港湾微信公众号

真题真练 / 模拟自测 / 社工资讯
主编奉送真题解析音频 / 考前免费微课

社工小秘书微信号

加入学习考试群
交流经验 / 答疑解惑

地址：北京市百万庄大街22号
邮政编码：100037
电话服务
服务咨询热线：010-88361066
读者购书热线：010-68326294
010-88379203
网络服务
机工官网：www.cmpbook.com
机工官博：weibo.com/cmp1952
金书网：www.golden-book.com
教育服务网：www.cmpedu.com

封面无防伪标均为盗版

机械工业出版社微信公众号

ISBN 978-7-111-58969-3
策划编辑◎马晋 / 封面设计◎张静

ISBN 978-7-111-58969-3
9 787111 589693 >

定价：65.00元